UWV Jaarverslag 2014



werken aan perspectief

Inhoudsopgave

Voorwoord

2014 was voor UWV opnieuw een jaar vol dynamiek en verandering. Te midden van veel turbulentie hebben we aan vrijwel alle normen voldaan die we met het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) hebben afgesproken. We zijn binnen ons budget gebleven en betaalden aan 1,4 miljoen uitkeringsgerechtigden een uitkering uit, het grootste deel daarvan binnen de gestelde termijnen. De UWV-brede rechtmatigheid was 98,9%, vrijwel de afgesproken norm van 99%.

Het was goed om te zien dat de jarenlange stijging van de werkloosheid in 2014 afvlakte. We kenden dit jaar 605.200 WW-uitkeringen toe, 1,3% minder dan een jaar geleden. Maar een echt keerpunt is het nog niet, het herstel is broos. Eind 2014 ontvingen 440.800 mensen een WW-uitkering. Voor 2015 verwachten we slechts een marginale daling van het aantal werkloosheidsuitkeringen, tot 430.000. In 2014 vonden in totaal 253.100 WW'ers mede door onze inzet werk. Onze extra inspanningen om oudere werkzoekenden aan werk te helpen, met aanvullend budget van het kabinet, lijken vruchten af te werpen. In 2014 konden 52.300 WW'ers van 50 jaar en ouder mede dankzij onze inspanningen aan de slag. Ook hebben we 13.000 mensen met een arbeidsbeperking aan een baan geholpen, onder wie 8.000 Wajongers.

Handhaving is een speerpunt van het kabinet, en het kabinet heeft de regels op dit gebied in 2013 flink aangescherpt. Dat is terug te zien in het aantal overtredingen van de inlichtingenplicht dat we in 2014 op basis van de strengere regels hebben geconstateerd: in totaal 65.500, 40% meer dan in 2013. Ons uitgangspunt is dat verreweg de meeste burgers gewoon hun verplichtingen willen nakomen. De wet verplicht ons om, ook in gevallen waar burgers niet uit kwade opzet handelen, soms relatief hoge boetes en maatregelen op te leggen. Burgers maakten bezwaar tegen 20% van de opgelegde boetes, terugvorderingen en waarschuwingen. Eind 2014 uitte ook de Nationale ombudsman kritiek op het boetebeleid. In augustus 2014 zijn we begonnen om, binnen de door de minister van SZW aangegeven kaders, bij het opleggen van minimumboetes ook rekening te houden met de mate waarin de overtreding de burger verweten kan worden. Een uitspraak van de Centrale Raad van Beroep eind november 2014 over het boeteregime van de Wet aanscherping handhaving en sanctiebeleid SZW-wetgeving heeft vergaande consequenties gehad. De wijze waarop we de wet uitvoeren is inmiddels aangepast.

Ongeveer 1,4 miljoen mensen zijn voor hun inkomen afhankelijk van UWV. Alle wijzigingen in de wet- en regelgeving en het slechts broze herstel van de economie maken het er voor hen niet gemakkelijker op. Een van de belangrijkste opgaven voor UWV is dan ook om hun een betrouwbare, kwalitatief goede en toegankelijke dienstverlening te bieden, in een vorm die zo veel mogelijk tegemoetkomt aan hun wensen en behoeften. We kiezen daarbij, binnen onze budgettaire mogelijkheden, steeds voor het meest effectieve kanaal. WW'ers bieden we in de eerste drie maanden van hun werkloosheid online dienstverlening. De meesten kunnen er goed mee uit de voeten, maar wie onvoldoende digivaardig is, kan vanzelfsprekend rekenen op persoonlijke hulp op een van onze vestigingen. Doordat we een grote groep vooral online dienstverlening bieden, creëren we ruimte om persoonlijke aandacht te geven aan werkzoekenden die niet op eigen kracht de weg naar werk vinden, zoals oudere werklozen en mensen met een arbeidsbeperking.

De optelsom van de versnelde invoering van online dienstverlening, en alle noodzakelijke wijzigingen in onze systemen en processen vanwege nieuwe wet- en regelgeving heeft een grote impact op onze organisatie en onze verandercapaciteit. Een duidelijk voorbeeld is de invoering van de Participatiewet, waarvoor actieve samenwerking met gemeenten essentieel is. We treden gemeenten met uitgestoken hand tegemoet; in 2014 hebben we de contacten met gemeenten nadrukkelijk versterkt. Met ingang van 2015 voert UWV als uitvloeisel van de Participatiewet 3 nieuwe wettelijke taken uit in opdracht van gemeenten: de indicatie baanafspraak, het advies medische urenbeperking en het advies beschut werken. Daarnaast hebben we diverse aanvullende diensten ontwikkeld om gemeenten te ondersteunen bij hun nieuwe verantwoordelijkheid voor de re-integratie van arbeidsbeperkten.

Stabiliteit, beschikbaarheid, betrouwbaarheid, performance en informatiebeveiliging van de ICT-systemen zijn essentieel voor een goede dienstverlening en hebben onze permanente aandacht. We hebben de sturing op onze ICT in 2014 verder versterkt. Onze websites werk.nl en uwv.nl vormen de ruggengraat voor onze online dienstverlening. De stabiliteit van werk.nl, met elke maand zo'n 3,8 miljoen bezoeken, laat een positieve trend zien. De stabiliteit van uwv.nl voldeed, ook op piekmomenten. De site was 99,9% beschikbaar en trok elke maand ongeveer 3,2 miljoen bezoeken.

We hebben ook in 2014 weer een groot beroep gedaan op de flexibiliteit van onze medewerkers. We zijn hen dankbaar voor de enorme inzet en expertise waarmee ze hun werk verrichten. Ook de medezeggenschap en onze cliëntenraden willen we bedanken voor de betrokken en constructieve wijze waarop ze telkens met ons meedenken.

Raad van Bestuur

Kerncijfers

Tabel: Prestatie-indicatoren

Resultaatgebied	Prestatie-indicatoren	Norm 2014	Realisatie 2014	Realisatie 2013
Voorkomen van uitkeringsinstroom/ Preventie WIA-instroom uit Ziektewet	Percentage uitstroom uit Ziektewet binnen 104 weken	90,0%	90,2%	89,4%
	Percentage werkende vangnetters na 13 weken ziekte	10,0%	11,5%	13,2%
Rechtmatigheid	Percentage rechtmatigheid	99,0%	98,9%	98,9%
Juiste en tijdige uitkeringsverstrekking	Tijdigheid eerste betaling voor:			
	WW binnen 4 weken na ingang recht	90%	98%	98%
	Ziektewet binnen 4 weken na ingang recht	85%	92%	92%
	WIA binnen 4 weken na ingang recht	80%	95%	91%
	Wajong binnen 18 weken na uitkeringsaanvraag	80%	96%	95%
Bemiddeling en bevorderen re-integratie/uitstroom	Arbeidsuitstroom WW	200.000	253.100	241.800
	Percentage cv's op werk.nl van werkzoekenden met sollicitatieplicht WW	75%	76%	65%
	Plaatsingspercentage AG	31%	*35%	**37%
	Tijdigheid beslissing Wajong met participatieplan	85%	90%	93%
	Aantal geplaatste Wajongers	6.500	8.000	6.600
	Kwaliteit online dienstverlening/werk.nl	6,0	6,7	n.v.t.
Klantgerichtheid	Klanttevredenheid uitkeringsgerechtigden	7,0	7,0	6,9
	Klanttevredenheid werkgevers	6,3	6,2	6,2
	Klachtintensiteit	0,4%	0,3%	0,3%
	Bezwaarintensiteit	3,0%	3,0%	2,8%
Efficiency uitvoering	Realisatie uitvoeringskosten binnen budget	≤100%	<100%	<100%
	Realisatie re-integratiekosten binnen budget	≤100%	<100%	<100%
	Realisatie voorzieningen binnen budget	≤100%	<100%	<100%
Efficiency gegevensverwerking	Percentage gegevensleveringen conform overeenkomst	90%	97%	98%

** Traject gestart in 2011*

*** Traject gestart in 2010*

Tabel: Kerncijfers

Resultaatgebied	Kerncijfers	Realisatie 2014	Realisatie 2013
Voorkomen van uitkeringsinstroom/ Preventie WIA-instroom uit Ziektewet	Gemiddeld aantal lopende Ziektewet-uitkeringen	91.800	95.700
Juiste en tijdige uitkeringsverstrekking	Aantal nieuwe uitkeringen WW	605.200	613.200
	Aantal nieuwe arbeidsongeschiktheidsuitkeringen	55.400	55.900
	Aantal toekenningen Ziektewet	202.500	210.600
	Aantal nieuwe uitkeringen Wazo	139.900	143.100
	Aantal continueringsbeslissingen	16,8 miljoen	16,5 miljoen
	Aantal uitkeringsgerechtigden (einde periode)	1,4 miljoen	1,4 miljoen
	Aantal sociaal-medische beoordelingen	80.000	83.800
	Aantal betalingen	23,6 miljoen	23,3 miljoen
	Benadelingsbedrag i.v.m. overtreding inlichtingenplicht	€ 88,2 miljoen	€ 71,6 miljoen
	Gemiddeld benadelingsbedrag i.v.m. overtreding inlichtingenplicht	€ 1.618	€ 1.773
	Aantal boetes i.v.m. overtreding inlichtingenplicht	50.000	37.900
Bemiddeling en bevorderen re-integratie/uitstroom	Aantal naar werk uitgestroomde werkzoekenden	253.100	245.100
	Aantal aan werk geholpen mensen met een arbeidsbeperking	13.000	11.000
	Aantal werkzoekenden dat een passend werkaanbod heeft ontvangen	6.000	5.400
	Aantal afgehandelde ontslagaanvragen	46.000	70.200
	Aantal afgehandelde aanvragen tewerkstellingsvergunningen	6.800	10.700
	Aantal opgelegde maatregelen wegens overtreding inspanningsverplichtingen (medewerkingverplichtingen)	97.400	90.300
	Aantal sociaal medische herbeoordelingen	35.200	34.000
	Aantal beoordeelde re-integratieverslagen	46.800	46.900
	Aantal beschikbare cv's op werk.nl (einde periode)	461.000	412.100
	Aantal geplaatste vacatures op werk.nl	874.300	669.400
Klantgerichtheid	Aantal telefonische contacten	6,4 miljoen	7,1 miljoen
	Aantal afgehandelde klachten	8.600	8.500
	Aantal afgehandelde bezwaarzaken	96.900	84.700
	Aantal verzonden brieven	9,7 miljoen	14,1 miljoen
Efficiency uitvoering	Totaal van de uitvoeringskosten	€ 1.918 miljoen	€ 1.787 miljoen
	Totaal van de uitkeringslasten	€ 21,4 miljard	€ 21,1 miljard
	Bereikte besparingen op uitvoeringskosten (sinds 2005)	€ 790 miljoen	€ 900 miljoen
	Aantal fte's	17.100	16.500
Efficiency gegevensverwerking	Aantal in polisadministratie geregistreerde inkomstenverhoudingen	19,2 miljoen	20,7 miljoen
	Aantal gegevensleveringen naar derden	1,4 miljoen	1,0 miljoen
	Aantal Suwinet-raadplegingen	45,7 miljoen	41,6 miljoen

1. Volumeontwikkelingen



Het is onze overtuiging dat mensen op hun best zijn als ze met werk deelnemen aan de maatschappij. Daarom, en om de uitkeringslasten zo veel mogelijk te beperken, proberen we eraan bij te dragen dat onze klanten een baan vinden. Als werken (tijdelijk) onmogelijk is, zorgen we snel voor een uitkering. Eind 2014 waren in totaal circa 1,4 miljoen mensen aangewezen op een uitkering van UWV. Ons uitgangspunt is dat zij hun geld op tijd ontvangen. Voor iedereen die een arbeidsongeschiktheidsuitkering aanvraagt, beoordelen we het recht op en de hoogte van de gevraagde uitkering en stellen we vast wat de resterende arbeidsmogelijkheden zijn. In onze ZW-arborol leggen we voor zieke werklozen en zieke uitzendkrachten meer focus op arbeidsparticipatie en op de uitstroom uit de Ziektewet.

1.1. Uitkeringsverstrekking

De belangrijkste volumeontwikkelingen in 2014 waren:

- WW: de toename van het aantal uitkeringen lijkt af te vlakken dankzij een voorzichtig economisch herstel. We kenden in 2014 iets minder nieuwe uitkeringen toe dan in 2013 en beëindigden aanzienlijk meer uitkeringen.
- WIA: het aantal lopende uitkeringen is verder gestegen. Dat is volgens verwachting; de wet is, ook de komende jaren, nog in opbouw.
- Wajong: het aantal lopende uitkeringen nam verder toe. In verband met de komst van de Participatiewet heeft UWV iedereen die in aanmerking meende te komen voor een nWajong-uitkering gestimuleerd om vóór 10 september 2014 een aanvraag in te dienen. Het recht op een nWajong-uitkering gaat namelijk pas zestien weken na de aanvraag in. Aanvragen die na 10 september 2014 zijn ontvangen, konden dus niet meer leiden tot een nWajong-uitkering voor mensen die daarvoor in de werkregeling van de nWajong terecht zouden zijn gekomen. Hierdoor steeg het aantal aanvragen in september met 50%.
- Ziektewet: er zijn minder uitkeringen toegekend aan zogenoemde vangnetters dan in 2013. Dat komt mede doordat minder uitzendkrachten bij UWV een beroep doen op een uitkering; steeds meer uitzendbureaus kiezen ervoor om het risico voor de Ziektewet zelf te dragen. Het vangnet van de Ziektewet is onder meer bedoeld voor zieke werklozen en zieke uitzendkrachten. UWV vervult voor deze mensen de rol van arbodienst.

Tabel: Belangrijkste volumeontwikkelingen

		2014	2013	% +/-
WW	Nieuwe uitkeringen	605.200	613.200	-1%
	Beëindigde uitkeringen	602.000	515.700	17%
	Lopende uitkeringen	440.800	437.700	1%
WIA	Nieuwe uitkeringen	36.900	37.100	-1%
	Beëindigde uitkeringen	14.100	12.700	11%
	Lopende uitkeringen	209.600	186.500	12%
Wajong	Nieuwe uitkeringen	17.400	17.700	-2%
	Beëindigde uitkeringen	5.700	5.500	4%
	Lopende uitkeringen	250.600	238.700	5%
ZW	Nieuwe uitkeringen	202.500	210.600	-4%
	Beëindigde uitkeringen	269.900	268.500	1%
	Lopende uitkeringen (gemiddeld)	91.800	95.700	-4%

Tijdige betaling

In 2014 hebben we € 21,4 miljard aan uitkeringen verstrekt (2013: € 21,1 miljard).

Onze processen zijn erop gericht om alle uitkeringsgerechtigden op tijd te voorzien van een uitkering. Dat is ook in 2014 goed gelukt. De termijn voor de WW, Ziektewet en WIA is vier weken. Dat betekent dat een klant die tijdig een uitkering heeft aangevraagd, binnen vier weken nadat het recht op een uitkering is vastgesteld, een eerste betaling op zijn rekening heeft staan. Als dat ons niet binnen deze termijn lukt, dan verstrekken we de klant op diens verzoek een voorschot. Hiermee voorkomen wij dat klanten in financiële problemen raken.

Voor Wajong-uitkeringen hebben we met het ministerie van SZW afgesproken dat we de eerste betaling doen binnen achttien weken na ontvangst van de aanvraag. Hierbij is rekening gehouden met de wettelijke maximumbeslistermijn van veertien weken, plus vier weken voor het uitvoeren van de betaling.

Tabel: Prestatie-indicatoren: Tijdigheid eerste betaling

	Norm 2014	Resultaat 2014	Resultaat 2013
WW < 4 weken na ingang recht	minimaal 90%	98%	98%
ZW < 4 weken na ingang recht	minimaal 85%	92%	92%
WIA < 4 weken na ingang recht	minimaal 80%	95%	91%
Wajong < 18 weken na aanvraag	minimaal 80%	96%	95%

1.2. Sociaal-medische beoordelingen

Onze verzekeringsartsen en arbeidsdeskundigen beoordelen voor iedereen die een arbeidsongeschiktheidsuitkering aanvraagt het recht op en de hoogte van de gevraagde uitkering. Tegelijkertijd stellen zij vast wat de resterende arbeidsmogelijkheden zijn. In 2014 ging het om in totaal 115.200 (her)beoordelingen en 32.000 eerstejaars Ziektewet-beoordelingen.

Beoordeling WIA

In 2014 ontvingen we 59.900 nieuwe WIA-aanvragen. We gaven 88% van de WIA-beschikkingen op tijd af (binnen acht weken na de aanvraag).

Tabel: Sociaal medische beoordeling WIA

	2014	2013
Toegekende aanvragen		
WGA deels arbeidsongeschikt	8.600	9.000
WGA volledig arbeidsongeschikt	15.700	16.700
IVA	7.800	7.500
	32.100	**33.200**
Afgewezen aanvragen	**23.800**	**24.600**
Totaal	***55.900**	***57.800**

- *Incl.afgewezen aanvragen die niet tot een beschikking hebben geleid.*

Beoordeling Wajong

De Wet werk en arbeidsondersteuning jonggehandicapten, kortweg de Wet Wajong, richt zich op jonggehandicapten. Deze per 2010 ingevoerde wet wordt ook wel aangeduid als de nieuwe Wajong (nWajong), ter onderscheid van de Wet arbeidsongeschiktheidsvoorziening jonggehandicapten (oWajong).

Tabel: Sociaal-medische beoordeling nWajong

	2014	2013
Toegekende aanvragen		
Volledig en duurzaam arbeidsongeschikt	1.000	1.300
Werkregeling	7.900	8.100
Studieregeling	5.300	5.800
Alleen arbeidsondersteuning	0	100
	14.200	**15.300**
Afgewezen aanvragen	**11.600**	**10.700**
Totaal	***25.800**	***26.000**

- *Incl.afgewezen aanvragen die niet tot een beschikking hebben geleid.*

We gaven 93% van de 25.800 beschikkingen tijdig af (binnen veertien weken na de ontvangstbevestiging).

Voor iedere nWajonger stellen we een sociaal-medisch oordeel op. Daarin staat of hij in staat wordt geacht het wettelijk minimumloon te verdienen. Voor iedere nWajonger met perspectief op werk stellen we een participatieplan op. In 2014 hebben we 12.000 participatieplannen voor nieuwe Wajongers opgesteld. Dat deden we in 90% van de gevallen tijdig, binnen veertien weken na de ontvangstbevestiging. We voldeden hiermee ruim aan de met het ministerie van SZW afgesproken norm van 85%.

Herbeoordelingen

Wanneer er verandering optreedt in de persoonlijke situatie van mensen met een arbeidsongeschiktheidsuitkering, dan kan er een herbeoordeling volgen. De afspraak met het ministerie van SZW was dat we in 2014 31.000 herbeoordelingen zouden uitvoeren. We hebben in 2014 35.200 herbeoordelingen uitgevoerd. Daarvan zijn 26.200 herbeoordelingen uitgevoerd op verzoek van de klant zelf, diens werkgever en/of de verzekeraar. Deze herbeoordelingen op verzoek hebben de hoogste prioriteit.

Eerstejaars Ziektewet-beoordelingen

Op basis van de nieuwe wet Beperking ziekteverzuim en arbeidsongeschiktheid vangnetters voert UWV na 44 weken ziekte een eerstejaars Ziektewet-beoordeling uit. Als we daarbij vaststellen dat de vangnetter meer dan 65% van zijn maatmanloon kan verdienen in algemeen geaccepteerde arbeid, dan vervalt het recht op de Ziektewet-uitkering. Het maatmanloon is het loon dat een gezonde werknemer met een soortgelijke opleiding en ervaring gewoonlijk verdient. Deze maatregel geldt voor de meeste klanten met een Ziektewet-uitkering die op of na 1 januari 2013 ziek zijn geworden. Zij worden vanaf de 44^{e} week van hun ziekte opgeroepen voor de beoordeling. De uitvoering van de eerstejaars Ziektewet-beoordelingen is in november 2013 gestart; inmiddels is het een omvangrijk deel van het takenpakket. De praktijk wijst uit dat het voor de vangnetters vaak moeilijk te begrijpen is als ze hun recht op een Ziektewet-uitkering verliezen. Er zijn dan ook veel bezwaren tegen beslissingen ingediend.

Tabel: Afgeronde EZWB-beoordelingen

	Aantal	Percentage
Afgeronde EZWB-beoordelingen	**32.000**	**100%**
Doorstroom naar 2e Ziektewetjaar	18.300	57%
Geen recht op Ziektewetuitkering: minder dan 35% arbeidsongeschikt	11.400	36%
Geen recht op Ziektewetuitkering: tijdens de beoordeling hersteld verklaard voor eigen werk minder dan 35% arbeidsongeschikt	1.700	5%
Overig	600	2%

We hebben met het ministerie van SZW afgesproken dat we 90% van de eerstejaars Ziektewet-beoordelingen vóór de ingangsdatum van het tweede Ziektewet-jaar afhandelen. Met name in het tweede halfjaar van 2014 is dat niet altijd gelukt, waardoor in 2014 in totaal 86% van de eerstejaars Ziektewet-beoordelingen tijdig is uitgevoerd.

We gaan meer aandacht besteden aan de begeleiding van vangnetters gedurende het eerste halfjaar van hun ziekte. Dit moet leiden tot meer hersteldverklaringen gedurende de eerste vier tot 26 weken van de Ziektewet-periode. We hebben drie maanden na de start van de eerstejaars Ziektewet-beoordelingen een onderzoek uitgevoerd op driehonderd dossiers. De uitkomsten van deze meting gebruiken we om tot verdere verbetering van de kwaliteit van de beoordeling te komen.

1.3. Uitstroom naar werk

Ondanks de aanhoudend slechte economische situatie vonden in totaal 253.100 WW'ers mede dankzij onze inspanningen een baan. We slaagden erin een arbeidsplek te vinden voor 13.000 mensen met een arbeidsbeperking.

WW'ers

In 2014 vonden 253.100 werkzoekenden met een WW-uitkering mede dankzij onze dienstverlening een baan. Hiermee hebben we onze doelstelling voor dit jaar gehaald: werk voor minstens 200.000 WW'ers.

Tabel: Uitstroom naar werk van WW'ers

	2014*	2013*
Naar werk uitgestroomde werkzoekenden naar leeftijd	**253.100**	**245.100**
Werkzoekenden jonger dan 27 jaar	39.500	45.100
Werkzoekenden van 27 tot 45 jaar	128.500	125.200
Werkzoekenden van 45 tot 55 jaar	60.500	53.900
Werkzoekenden van 55 jaar en ouder	24.600	20.900

** UWV is in 2014 overgegaan op een nieuwe definiëring en telwijze van de uitstroom naar werk. Hierdoor zijn de cijfers over 2014 en 2013 niet volledig vergelijkbaar.*

Mensen met een arbeidsbeperking

De moeilijke economische situatie maakt het voor mensen met een arbeidsbeperking extra moeilijk om een baan te vinden. In 2014 vonden 13.000 van hen, mede dankzij onze dienstverlening, een baan. Onder hen waren 8.000 Wajongers. We hebben hiermee onze doelstelling gehaald om in 2014 ten minste 6.500 Wajongers te plaatsen. Eind 2014 werkten in totaal circa 55.500 Wajongers. Dat zijn er in absolute zin iets meer dan in 2013 (ruim 53.000), maar als we hun aantal afzetten tegen het totaal aantal Wajongers, dan is het percentage werkende Wajongers duidelijk lager dan een aantal jaren geleden. Dit heeft vermoedelijk te maken met de economische situatie. In 2007 werkte 27,3% van de Wajongers, sindsdien is het percentage gezakt tot 22,3% in 2014.

Tabel: Uitstroom naar werk van mensen met een arbeidsbeperking

	2014	2013
Aantal aan werk geholpen mensen met een arbeidsbeperking	**13.000**	**11.000**
Mensen met recht op Wajong-uitkering (excl. plaatsingen met behoud van arbeid)	**8.000**	***6.600**
Mensen met recht op overige arbeidsongeschiktheidsuitkeringen	**5.000**	**4.400**
Mensen met recht op WAO-/WAZ-uitkering	600	600
Mensen met recht op WIA-uitkering	2.400	2.400
Mensen met recht op ZW-uitkering	**2.000	*1.400

** De cijfers over het aantal Wajongplaatsingen in 2013 zijn gecorrigeerd. Het betreft een rekenkundige aanpassing*

*** Voor de Ziektewet telden we uitsluitend de mensen die na een re-integratietraject aan het werk zijn gekomen*

Plaatsingspercentage arbeidsgehandicapten

Met het plaatsingspercentage arbeidsgehandicapten meten we hoeveel gestarte re-integratietrajecten in een kalenderjaar hebben geleid tot een plaatsing in enig jaar in een betaalde baan na afronding van het re-integratietraject. Bij een plaatsing verricht de klant gedurende ten minste twee maanden betaald werk op basis van een arbeidsovereenkomst voor ten minste zes maanden, voor ten minste de helft van de vastgestelde resterende verdiencapaciteit.

Omdat een re-integratietraject vaak meerdere jaren in beslag neemt, zijn de effecten pas op langere termijn zichtbaar. Van de klanten met een arbeidsbeperking die in 2011 aan een re-integratietraject zijn begonnen, heeft in de afgelopen jaren 35% een betaalde baan gevonden na afronding van een re-integratietraject, voor 2012 en 2013 is dat tot nu toe respectievelijk 25 en 18%. Voor de in 2012 en met name de in 2013 gestarte trajecten zal het percentage nog stijgen, omdat veel van deze trajecten nog niet zijn afgerond. De met het ministerie van SZW afgesproken norm is 31%.

Mensen met een Ziektewet-uitkering

Het vangnet van de Ziektewet is onder meer bedoeld voor zieke werklozen en zieke uitzendkrachten. Zij hebben geen werkgever die voor hun verzuimbegeleiding en re-integratie verantwoordelijk is. UWV vervult voor deze mensen de rol van arbodienst. Het percentage mensen dat langer dan dertien weken ziek is en werkt, is gedaald naar 11,5% in 2014 (streefcijfer: 10,0%). Deze daling heeft te maken met een andere wijze van tellen. Tot en met 2013 werd alleen gemeten of de vangnetter gestart was met werken en werd niet gekeken naar het voortduren van dit werk. Sinds 2014 tellen we beëindigd werk niet langer mee.

Tabel: Prestatie-indicatoren: voorkomen van uitkeringsinstroom

	Norm 2014	Resultaat 2014	Resultaat 2013
Uitstroom uit ZW vangnet binnen 104 weken	90,0%	90,2%*	89,4%
Aandeel werkenden na 13 weken ziekte	10,0%	11,5%*	13,2%

** Definitie is met ingang van 2014 aangepast; hierdoor is het cijfer niet vergelijkbaar met 2013*

Zieke werklozen en eindedienstverbanders vormen de twee vangnetcategorieën met het hoogste WIA-risico. In 2014 is 87% van de zieke werklozen uitgestroomd uit de Ziektewet. Bij de eindedienstverbanders (mensen die ziek zijn aan het einde van hun contract en/of dienstverband) was de uitstroom 69%.

Convenant sectorpilots Transport, Detailhandel en Land- en tuinbouw

In augustus 2014 heeft UWV met de sectoren Transport, Detailhandel en Land- en tuinbouw een convenant afgesloten voor de zogenoemde sectorpilots Ziektewet. De pilots zijn in opdracht van de minister van SZW ontwikkeld door de sociale partners en UWV. Doel is om na te gaan of een andere aanpak helpt om mensen met een Ziektewet-uitkering zo snel mogelijk weer aan het werk te krijgen en daarmee de instroom in de WIA te beperken. De andere aanpak houdt onder meer in dat de sectoren de arborol en de re-integratieverantwoordelijkheid overnemen van UWV voor vangnetters die ziek zijn aan het einde van hun dienstverband (de zogeheten eindedienstverbanders).

1.4. Arbeidsjuridische dienstverlening

UWV verzorgt ook arbeidsjuridische dienstverlening voor werkgevers. Het gaat dan in het bijzonder om het beoordelen van ontslagaanvragen en om tewerkstellingsvergunningen en –adviezen.

Ontslagaanvragen

Werkgevers die een arbeidsovereenkomst zonder instemming van de betrokken werknemer willen beëindigen, kunnen een ontslagvergunning aanvragen bij UWV. De ontslagtoets voorkomt dat werknemers worden ontslagen zonder dat daar een redelijke grond voor is of dat de verkeerde mensen worden ontslagen. In 2014 hebben we 29% minder ontslagaanvragen ontvangen dan in 2013. Deze daling doet zich vooral voor bij ontslag wegens bedrijfseconomische redenen – het lijkt erop dat werkgevers weer iets positiever gestemd zijn over het economisch herstel. We hebben 34% minder ontslagaanvragen afgewikkeld dan in 2013.
We hebben conform de doelstelling 82% van de ontslagvergunningen binnen de norm van zes weken afgegeven.

Tabel: Ontslagaanvragen

	2014		2013	
	Aantal	%	Aantal	%
Aantal ingediende ontslagaanvragen	**47.300**		**66.200**	
Aantal afgewikkelde ontslagaanvragen	**46.000**		**70.200**	
Aantal verleende ontslagvergunningen	23.600	51%	35.600	51%
Tijdens behandeling door werkgever ingetrokken	14.200	31%	18.400	26%
Niet in behandeling genomen wegens onvoldoende informatie	4.100	9%	10.100	14%
Afgewezen ontslagaanvragen	4.100	9%	6.100	9%

Tewerkstellingsvergunningen en -adviezen

Werkgevers die personeel willen aannemen uit landen buiten de Europese Economische Ruimte (EER), moesten tot 1 april 2014 bij UWV een tewerkstellingsvergunning aanvragen. Sinds 1 april 2014 kan een deel van de werkgevers een gecombineerde vergunning voor verblijf en arbeid aanvragen bij de Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND). De IND vraagt UWV advies over het arbeidsmarktdeel.

UWV blijft aanvragen afhandelen voor een tewerkstellingsvergunning waarbij geen verblijfsvergunning nodig is. Dit geldt onder meer voor mensen die maximaal drie maanden in Nederland blijven, voor mensen die al in Nederland verblijven, zoals asielzoekers of werkstudenten, en voor alle overplaatsingen binnen ondernemingen. Van de afgehandelde aanvragen is 83% gehonoreerd (5.700), 11% van de afgehandelde aanvragen is geweigerd, 6% is door de werkgever ingetrokken. We gaven 94% van de tewerkstellingsvergunningen binnen vijf weken af, boven de doelstelling van 90%.

Tabel: (Advies)aanvragen tewerkstellingsvergunning

	2014	2013
Aantal aanvragen tewerkstellingsvergunningen	6.600	10.900
Aantal aanvragen IND-advies	2.600	-
Aantal afgehandelde aanvragen tewerkstellingsvergunningen	6.800	10.700
Aantal afgehandelde aanvragen IND-advies	2.400	-

2. Ondersteuning bij het vinden van werk



UWV ondersteunt werkzoekenden bij het vinden van (ander) werk en werkgevers bij het vervullen van vacatures. Om te bereiken dat werkzoekenden en werkgevers elkaar zo veel mogelijk zelfstandig kunnen vinden, zorgen we voor transparantie op de arbeidsmarkt. Dit doen we door vraag en aanbod bij elkaar te brengen, veelal online.
Mensen die een WW-uitkering ontvangen en zelfredzaam zijn, bieden wij primair online dienstverlening. Klanten die extra ondersteuning nodig hebben, bieden we persoonlijke dienstverlening. Het gaat in het bijzonder om mensen met een arbeidsbeperking zoals klanten met een Wajong- of WIA-uitkering, mensen die in de WW terecht komen omdat ze geen recht (meer) hebben op een arbeidsongeschiktheidsuitkering en mensen die een grote afstand tot de arbeidsmarkt hebben. Werklozen van 50 jaar en ouder vormen de grootste groep die extra ondersteuning krijgt. Bij het vinden van geschikte werkplekken werken we nauw samen met individuele werkgevers, met organisaties van werkgevers en werknemers in regio's en sectoren, met uitzendorganisaties en met de gemeenten.

2.1. Basisdienstverlening voor WW'ers

De ervaring leert dat de meeste WW'ers met behulp van onze online basisdienstverlening op eigen kracht werk kunnen vinden. Zij krijgen een persoonlijke, met DigiD beveiligde Werkmap op werk.nl, waarmee zij documenten kunnen delen met de adviseur werk van UWV. Ook kunnen zij er de resultaten van sollicitatieactiviteiten bijhouden en op elk moment van de dag contact leggen met een adviseur werk. De adviseur werk kan via de Werkmap de sollicitatieactiviteiten van de klant controleren. 74,5% van de WW'ers bezoekt de Werkmap regelmatig; 93,3% heeft gedurende de WW-periode minimaal één keer gebruikgemaakt van de Werkmap.

Werkzoekenden hebben meer kans om de juiste baan te vinden wanneer zij een adequaat en volledig cv online hebben gezet. Met behulp van een Werkmapbericht attenderen onze medewerkers de WW'er op een ontbrekend of niet actief cv. Eind 2014 hadden 286.100 WW'ers met sollicitatieplicht een cv op werk.nl geplaatst. Dat is 76% van het totale aantal WW'ers en conform de met het ministerie van SZW afgesproken norm.

In de vierde week na inschrijving kijken we naar de kwaliteit van het cv. Klanten krijgen dan via de Werkmap een bericht hoe ze hun cv kunnen verbeteren. Wanneer WW'ers niet reageren op berichten, nemen we contact met hen op. Om de kwaliteit van cv's verder te verbeteren, hebben we in juli 2014 landelijk de kwaliteitskaart cv geïntroduceerd. Deze kaart, in pdf-formaat, geeft de individuele klant een overzicht van wat er goed is en wat er beter kan in diens cv op werk.nl. Verder geven we aan welke vacatures er zijn die de klant zelf niet gevonden heeft, maar die wel passen bij de klant. In totaal zijn tot en met december circa 75.000 kaarten uitgereikt aan klanten. Zo'n 42% van de klanten past vervolgens het cv aan. De cv's die zijn aangepast, scoren aantoonbaar beter in de match- en zoekresultaten.

We streven ernaar in de vierde maand van werkloosheid met iedere WW'er een persoonlijk evaluatiegesprek te voeren. Dan gaan we na of de klant zich voldoende inspant om werk te vinden en bespreken we de verdere dienstverlening. Vaak vindt zo nodig in de zevende en tiende maand weer een evaluatie plaats.

2.2. Intensieve dienstverlening voor bepaalde groepen WW'ers

Van het ministerie van SZW krijgen wij extra budget waarmee we een aantal groepen WW'ers extra ondersteuning kunnen bieden. Het gaat dan specifiek om oudere werkzoekenden, jeugdwerklozen en langdurig werklozen.

50-plussers aan de slag

In 2014 vonden 52.300 WW'ers van 50 jaar en ouder mede dankzij onze inspanningen werk. Dit is iets onder onze doelstelling van 54.400.

50-plussers komen extra moeilijk aan de slag, zeker naarmate de werkloosheid langer duurt. Daarom besteden we specifieke aandacht aan deze groep werkzoekenden. Op 1 juli 2013 is het project 55pluswerkt van start gegaan; het kabinet heeft daarvoor in totaal € 67 miljoen vrijgemaakt. In juni 2014 heeft het kabinet besloten € 34 miljoen extra beschikbaar te stellen om het project uit te breiden naar 50-plussers. Beide budgetten zijn samengevoegd en worden in de periode juli 2014–2017 ingezet voor alle werkloze 50-plussers.

We kunnen nu tot eind 2016 per jaar 43.000 50-plussers een netwerktraining bieden en 14.000 een inspiratiedag. Daarnaast kunnen we ondersteunende bemiddelingsinstrumenten inzetten, zoals plaatsingsfees en scholingsvouchers voor werkzoekenden of werkgevers. Dit vergroot de effectiviteit van de netwerktrainingen en daarmee de kansen op een baan.

Tijdens de netwerktraining Succesvol naar werk leren de deelnemers veel over netwerken, solliciteren, social media en profileren. De netwerktrainingen zijn op 1 juli 2013 van start gegaan. Inmiddels zijn ruim 54.900 50-plussers aan een netwerktraining begonnen, van wie 43.500 in 2014. In het najaar van 2013 zijn we met een effectmeting van de netwerktraining gestart, in samenwerking met onderzoekers van de Vrije Universiteit. De eerste tussentijdse resultaten verwachten we begin 2015.

Tijdens inspiratiedagen inspireren we 50-plussers met een WW-uitkering bij hun zoektocht naar werk en stimuleren we werkgevers om 50-plussers aan te nemen. In 2014 hebben in totaal vijf inspiratiedagen plaatsgevonden, met ruim 3.500 deelnemers. Verder hebben we voor deze doelgroep op verschillende regiovestigingen extra bijeenkomsten georganiseerd met werkgevers, speedmeets, netwerkgesprekken en workshops. Ook is er een landelijke LinkedIn verdiepingsworkshop georganiseerd in samenwerking met de CEO van LinkedIn Benelux en vier trainers, voor ruim 200 werkzoekenden en adviseurs van UWV.

UWV en MKB-Nederland zijn op 30 juni gestart met de massamediale campagne Openvoor50plus. In radiospotjes, in advertenties in verschillende bladen en online roepen ondernemers andere werkgevers op om open te staan voor 50-plussers en zich via de website Openvoor50plus.nl aan te melden voor een netwerkgesprek met een werkzoekende 50-

plusser. Inmiddels is de website al ruim 147.000 keer bezocht en hebben ruim duizend werkgevers toegezegd om bij een volgende vacature minimaal één 50-plusser mee te nemen in de selectie.

Scholingsvoucher en plaatsingsfee

In overleg met sociale partners hebben we de scholingsvoucher ontwikkeld, een subsidie waarmee oudere werkzoekenden hun kans op werk kunnen vergroten. Een werkzoekende die geen dienstverband heeft, kan een scholingsvoucher aanvragen als de opleiding gericht is op een kansrijk beroep in zijn/haar regio of de kans op werk aantoonbaar groter maakt. Werkgevers kunnen met de voucher (deels) een opleiding bekostigen die nodig is om de werkzoekende geschikt te maken voor de functie. In 2014 zijn 2.402 scholingsvouchers toegekend, veel minder dan het verwachte aantal van 5.500. In de praktijk bleken veel werkzoekenden die een aanvraag indienden niet aan alle gestelde criteria te voldoen, en was de scholingsvoucher administratief moeilijk uitvoerbaar. Sinds 22 september 2014 is de hoogte van de voucher maximaal € 1.000 (daarvoor maximaal € 750); de doelgroep is tegelijkertijd uitgebreid van 55-plussers naar 50-plussers. Ook is de regeling op enkele punten aangepast en zijn de criteria versoepeld. Om de bekendheid van de scholingsvoucher verder te vergroten, hebben we in 2014 mailings naar ruim 140.000 werkzoekenden gestuurd. Ook wordt de voucher nu specifiek onder de aandacht gebracht tijdens de netwerktraining. Op uwv.nl en werk.nl staan meer voorbeelden van de inzet van de voucher. Sinds oktober is het aantal aanvragen spectaculair toegenomen. Hetzelfde geldt voor het aantal toekenningen: kenden we aanvankelijk gemiddeld 180 aanvragen per maand toe, in december waren het er 456. Op grond van het aantal aanvragen sinds september verwachten we in 2015 maandelijks ruim zevenhonderd scholingsvouchers te zullen toekennen.

De plaatsingsfee is een subsidie voor private intermediairs, zoals uitzendbureaus en re-integratiebureaus, die oudere werkwerkzoekenden aan het werk helpen. De hoogte van de fee loopt op naarmate de arbeidsovereenkomst langer duurt, met een maximum van € 1.500. De eerste fee kan worden aangevraagd nadat een 50-plusser drie maanden heeft gewerkt. In 2014 zijn 1.413 plaatsingsfees verstrekt. Dit aantal blijft sterk achter bij de huidige ambitie van 7.500 ingezette fees op jaarbasis (22.500 over drie jaar). De criteria voor het aanvragen van een fee waren erg strikt, bovendien konden uitzendbureaus niet controleren of iemand tot de doelgroep behoorde. In overleg met het ministerie van SZW is de doelgroep, net als die van de scholingsvoucher, per half september uitgebreid tot 50-plussers en de subsidieregeling is aangepast. Zo kan de regeling nu vanaf de eerste dag van werkloosheid worden ingezet, in plaats van pas na 3 maanden WW. Sinds oktober is het aantal aanvragen sterk toegenomen. Er worden echter nog steeds veel aanvragen afgewezen omdat ze niet tijdig zijn ingediend. De uitzendbureaus voeren hierop in overleg met ABU en NBBU verbeteracties uit. Op grond van het aantal aanvragen sinds september 2014 verwachten we in 2015 maandelijks ongeveer 660 plaatsingsfees te zullen toekennen.

Aanpak jeugdwerkloosheid

Werkgevers mogen tijdelijk, van januari 2014 tot januari 2016, in hun vacatures specifiek vragen naar jongeren van 18 tot 27 jaar. Het ministerie van SZW heeft deze regel ingesteld om de jeugdwerkloosheid terug te dringen. Daarnaast kunnen werkgevers die een werkloze jongere in dienst nemen, gedurende maximaal twee jaar premiekorting krijgen van € 3.500 per jaar per werknemer. Jongeren met een WW-uitkering kunnen sinds eind mei bij UWV een doelgroepverklaring aanvragen. Tot en met eind 2014 hebben we er 4.317 afgehandeld, waarvan 2.975 toegekend en 1.342 afgewezen.

Via het landelijk Werkgeversservicepunt sluit UWV convenanten af met landelijk opererende werkgevers en sectoren over de vervulling van hun vacatures. Voorbeelden zijn onder andere het ministerie van Defensie en Primark. UWV en SterkTeam, de taskforce voor de bestrijding van jeugdwerkloosheid, hebben afspraken gemaakt over het benutten van deze convenanten om de kansen op werk voor jongeren te vergroten. UWV en gemeenten trekken bij de bestrijding van jeugdwerkloosheid samen op.

UWV publiceert drie keer per jaar samen met de Stichting Samenwerking Beroepsonderwijs Bedrijfsleven (SBB) de Basiscijfers jeugd. Deze publicatie geeft een gedetailleerd overzicht van de leerbanen en stagemogelijkheden (input van SBB), gekoppeld aan de laatste arbeidsmarktinformatie van UWV over jongeren. Zo weten opleidingsinstituten en gemeenten waar in hun regio kansen en knelpunten liggen. In oktober 2014 zijn de nieuwe Basiscijfers jeugd per regio gepubliceerd.

Iedere werkzoekende, ook een jongere, kan op werk.nl terecht voor informatie en advies. De jongere kan er zijn cv plaatsen en vacatures zoeken, en vindt er interactieve online leeractiviteiten (e-learnings), filmpjes, webinars en testen die helpen bij het bepalen van interesses, kwaliteiten, competenties en motivatie. Speciaal op jongeren gericht is de game Expeditie Work, een online sollicitatiegame die werkloze jongeren moet motiveren om actief naar werk te gaan zoeken. In 2014 trok Expeditie Work 53.000 bezoekers.

UWV levert in zijn rol als werkgever zelf ook een bijdrage aan het verminderen van de jeugdwerkloosheid. Eind 2013 hebben we 130 net afgestudeerde hbo'ers voor de duur van een jaar in dienst genomen. Zij konden zo ervaring opdoen, om daarna een plek op de arbeidsmarkt te veroveren. De meesten werden vier dagen per week ingezet op één van de dertig regiovestigingen. Op de vijfde dag werkten de trainees aan hun eigen mobiliteit en ontwikkeling.
Omdat twintig trainees in de loop van het jaar vertrokken, hebben we in totaal 150 trainees aangenomen; 146 van hen vonden aansluitend aan het traineeship een baan. De trainees werden ingezet op de ondersteuning bij online dienstverlening. In 2015 start een nieuwe traineepool.

Passend Werkaanbod voor langdurig werklozen

Ook langdurig werklozen kunnen in aanmerking komen voor intensieve dienstverlening. Voor werkzoekenden die langer dan twaalf maanden een WW-uitkering hebben, geldt de wet Passend Werkaanbod (PaWa). Voor deze groep werkzoekenden is in principe alle gangbare arbeid passend. De werkzoekende moet dan op straffe van een sanctie werk aanvaarden dat hem of haar wordt aangeboden. Niet alle 135.000 langdurig werklozen komen in aanmerking voor een passend werkaanbod met intensieve dienstverlening. Een groot deel van hen is bijvoorbeeld al gedeeltelijk aan het werk of is minder dan twaalf uur per week beschikbaar voor werk.

Met het ministerie van SZW hebben we afgesproken dat we jaarlijks een passend werkaanbod doen aan ten minste vijfduizend langdurig WW-gerechtigden die minimaal twaalf uur voor de arbeidsmarkt beschikbaar zijn. Bij deze intensieve aanpak bieden we de werkzoekende twee vacatures aan bij werkgevers die bereid zijn om langdurig werklozen aan te nemen, arrangeren we de sollicitatiegesprekken bij de werkgever en vragen we achteraf bij zowel werkzoekende als werkgever na hoe het gesprek is verlopen.

In 2014 heeft de intensieve aanpak geleid tot 6.002 aanbiedingen van een passend werkaanbod. 74% van deze werkzoekenden is aangenomen op een uitgezochte vacature.

We leggen een sanctie op als blijkt dat de werkzoekende niet is aangenomen vanwege verwijtbaar gedrag. We hebben in 2014 in 56 gevallen de uitkering verlaagd of (tijdelijk) stopgezet.

Tabel: Afgeronde PaWa's met intensieve dienstverlening

	2014	2013
Klant aangenomen op bij werkgever uitgezochte vacatures	4.435	3.553
Klant niet aangenomen op bij werkgever uitgezochte vacatures	1.367	1.654
Klant heeft afgezien van uitkering	12	8
Klant heeft zelf andere baan gevonden	188	181

2.3. Dienstverlening voor arbeidsbeperkten

Mensen met een arbeidsbeperking bieden we intensieve, persoonlijke dienstverlening. Daarbij kunnen we bijvoorbeeld een re-integratiedienst of –traject inkopen bij re-integratiebedrijven, of een interne jobcoach inzetten (zie ook paragraaf 2.4). In 2014 hebben we voor 11.100 WIA/WGA-klanten werkplannen opgesteld. Daarin zijn de afspraken vastgelegd om het doel van een reguliere baan te bereiken.

We zetten ons in het bijzonder in voor zoveel mogelijk plaatsingen en verlengingen van dienstverbanden van Wajongers. Daarvoor hebben we, samen met andere partijen, diverse initiatieven ontwikkeld.

Reguliere werkplekken

UWV zet in op het creëren van meer werkplekken voor Wajongers bij reguliere werkgevers. We werken hierbij samen met het initiatief Wajong Werkt, dat ondersteund wordt door ambassadeurs uit bedrijfsleven, overheid, vakbonden en belangenverenigingen.

Wij maken voor bedrijven inzichtelijk welke Wajongers in hun regio beschikbaar zijn voor werk, en wat zij kunnen. Eind 2014 telden we 7.100 direct voor werk beschikbare Wajongers met een duidelijk profiel. Van hen hebben er 930 een Wsw-indicatie. Voor een groot deel van de beschikbare Wajongers is een cv te hoog gegrepen. Eind 2014 hadden 2.600 (33%) van hen een cv op werk.nl geplaatst.

Het Wajong-bestand is dynamisch. Op basis van gesprekken die we met Wajongers voeren over hun cv moeten we bijvoorbeeld soms constateren dat ze niet langer beschikbaar zijn voor werk. De komende jaren completeren we ons bestand aan direct voor werk beschikbare Wajongers. Daarvoor zullen we tussen 2015 en 2018 alle oWajongers met arbeidsvermogen die niet werken oproepen voor een gesprek om te kijken wat hun afstand is tot de arbeidsmarkt en wat er voor nodig is om ze bemiddelbaar te maken. De uitkomsten maken we via de werkgeversservicepunten transparant voor werkgevers in het kader van de baangarantieafspraak.

Om bemiddelbare Wajongers nog beter in beeld te brengen voor geïnteresseerde werkgevers, zijn we eind juli 2014 in het project Wajong in beeld begonnen met het registreren en aanvullen van opleidingsgegevens in ons klantvolgsysteem. Ook organiseren we workshops en andere groepsactiviteiten. Daar krijgen de Wajongers beter inzicht in hun eigen kwaliteiten en leren ze hoe ze zich beter kunnen presenteren.

Werkgevers kunnen vacatures die specifiek voor Wajongers bedoeld zijn, aanleveren op werk.nl en bij de Werkgeversservicepunten. De Werkgeversservicepunten koppelen Wajongers aan ingediende vacatures. Via de Werkgeversservicepunten zijn in 2014 7.800 Wajong-vacatures ingediend.

Inclusieve methode

UWV en de Universiteit Maastricht zijn in 2008 een samenwerking gestart om methoden te ontwikkelen die arbeidsorganisaties duurzaam toegankelijker maken voor mensen met een arbeidsbeperking. Dit heeft geresulteerd in een inclusieve methodiek, die in een praktijkexperiment (2010–2013) is beproefd in samenwerking met het Slotervaart ziekenhuis in Amsterdam.

Deze methode vormt de basis voor het bedrijfsadvies Inclusieve arbeidsorganisatie, waarmee UWV ruim zeventig bedrijven en instellingen in uiteenlopende sectoren en branches ondersteunt. Een arbeidsanalyse brengt de werkprocessen in kaart. Binnen deze werkprocessen worden taken geïdentificeerd die geschikt zijn voor mensen met een arbeidsbeperking en weinig opleiding. Deze aanpak maakt het ook mogelijk om hoger gekwalificeerde collega's op hun kerntaken in te zetten. Bij deze herverdeling van taken staat de kwaliteit van arbeid van alle betrokken medewerkers voorop.

2.4. Re-integratiebudgetten

UWV krijgt jaarlijks van het ministerie van SZW budgetten voor het inkopen van re-integratiedienstverlening. Het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (OCW) financiert de onderwijsvoorzieningen voor Wajongers.

Besteding re-integratiebudgetten

UWV kan voor klanten met een arbeidsongeschiktheidsuitkering re-integratiedienstverlening inkopen bij re-integratiebedrijven. De uitgaven hiervoor zijn in 2014 uitgekomen op € 97,6 miljoen. We zijn hiermee binnen het budget van € 105 miljoen gebleven. In 2014 zijn 31.396 re-integratiediensten ingekocht, zoals trajecten en scholing.

Tabel: Ingekochte re-integratiediensten

	2014	2013	2012	2011
WAO	549	605	735	929
Ziektewet	13.841	10.791	9.267	4.743
oWajong / nWajong	11.595	10.594	8.977	8.654
WIA	5.411	4.790	4.219	2.041
Totaal	**31.396**	**26.780**	**23.198**	**16.367**

De uitgaven voor werkvoorzieningen voor mensen met een arbeidsongeschiktheidsuitkering in 2014 bedroegen € 73,0 miljoen en zijn daarmee binnen het budget van € 79 miljoen gebleven.

Interne jobcoach

In 2014 is het onderzoek interne jobcoach op tijdelijke basis voortgezet tot 1 januari 2015, daarna is de officiële regeling in werking getreden. In het kader van dit onderzoek kan een werkgever, wanneer een werknemer met een ziekte of gebrek begeleiding nodig heeft op zijn werk, subsidie krijgen om zelf voor een interne jobcoach te zorgen. Hierbij kiest de werkgever voor jobcoaching in eigen beheer, uitbesteding aan een externe door UWV erkende jobcoachorganisatie of een combinatie van beide mogelijkheden. De subsidiebedragen voor interne jobcoaching zijn lager dan voor een externe jobcoach.

In 2014 zijn 1.144 aanvragen ontvangen. Hiervan zijn er 796 toegekend, 267 afgewezen of ingetrokken en 81 nog in behandeling. In 2014 is voor € 2,2 miljoen aan subsidies verstrekt.

Onderwijsvoorzieningen

In 2014 hebben we 4.653 onderwijsvoorzieningen toegekend, vrijwel evenveel als in 2013 (4.673). Deze voorzieningen worden gefinancierd met een bijdrage van het ministerie van OCW aan het Arbeidsongeschiktheidsfonds jonggehandicapten. We hebben in 2014 € 23,5 miljoen aan onderwijsvoorzieningen uitgegeven: € 21,4 miljoen voor de klant en € 2,1 miljoen uitvoeringskosten. Het bedrag van € 21,4 miljoen voor de klant bestaat uit € 10,1 miljoen voor intermediaire voorzieningen (zoals een doventolk), € 3,3 miljoen voor meeneembare voorzieningen (zoals een hoortoestel) en € 8,0 miljoen voor vervoersvoorzieningen (zoals de aanpassing van een auto).

3. Handhaving



Streng optreden tegen regelovertreders is al enkele jaren een kabinetsspeerpunt. Het kabinet heeft de regels in 2013 aangescherpt. De boetes die we op basis van de strengere wetgeving oplegden, waren soms relatief hoog en hadden soms grote gevolgen voor de mensen die het betrof. In augustus 2014 zijn we begonnen om, binnen de door de minister van SZW aangegeven kaders, bij het opleggen van minimumboetes nadrukkelijk ook rekening te houden met de mate waarin de overtreding de burger verweten kan worden. Eind 2014 deed de Centrale Raad van Beroep (CRvB) een uitspraak over het boeteregime van de wet die verregaande consequenties had. Op basis van deze uitspraak hebben we met het ministerie van SZW afspraken gemaakt om de toepassing van de regels te versoepelen.

3.1. Preventieve handhaving

We willen voorkomen dat mensen onbedoeld, door onduidelijkheid, de regels overtreden. Daarom leggen we zorgvuldig uit wat die regels zijn, wat we van burgers verlangen, wat zij op hun beurt van ons mogen verwachten en wat het aangescherpte boetebeleid inhoudt. In onze communicatie daarover proberen we een goede balans aan te brengen tussen duidelijkheid en vriendelijkheid. Ook hebben we, in samenwerking met het ministerie van SZW, mensen met recht op een uitkering in een campagne gewezen op hun verplichtingen. Daarvoor hebben we radiospotjes uitgezonden en banners op internet ingezet.

Met risicoanalyses onderzoeken we welke klanten relatief meer geneigd zijn om de regels te overtreden. Daarbij maken we steeds meer gebruik van digitale onderzoeksmethoden. Verder zetten we in toenemende mate online kanalen (waaronder de Werkmap) in om de naleving van plichten te bevorderen. Bijvoorbeeld door op specifieke momenten, zoals rondom vakantieperiodes, gerichte communicatieacties te ondernemen. Daarnaast proberen we specifieke doelgroepen, onder wie startende ondernemers en uitzendkrachten, met behulp van digitale tools te ondersteunen bij het naleven van hun plichten.

3.2. Repressieve handhaving

Wie een uitkering ontvangt, heeft ook plichten. Bijvoorbeeld de plicht om actief te zoeken naar werk of te verschijnen op afspraken. We zijn dat strenger gaan controleren, mede omdat handhaving een speerpunt is van het kabinet. Het is belangrijk dat uitkeringsgelden bij degenen terecht komen die daar recht op hebben en niet langer dan strikt noodzakelijk worden verstrekt.

Overtredingen inlichtingenplicht

Uitkeringsgerechtigden zijn verplicht direct alle gegevens door te geven die van belang zijn voor hun uitkering. Het kan bijvoorbeeld gaan om andere inkomsten, vrijwilligerswerk, vakantie, verhuizing, huwelijk, echtscheiding of ziekte. UWV controleert op verschillende manieren of klanten zich aan de regels houden. Dat doen we door middel van bestandsvergelijkingen, telefonische controles en huisbezoeken.

Wanneer uitkeringsgerechtigden een overtreding van deze regels begaan, moeten ze op basis van de per 2013 in werking getreden Wet aanscherping handhaving en sanctiebeleid SZW-wetgeving het te veel ontvangen bedrag volledig terugbetalen. Daarbovenop krijgen ze maximaal hetzelfde bedrag als boete. Uit het rapport De boete belicht van de Inspectie SZW kan worden geconstateerd dat UWV deze wet op de belangrijkste punten correct uitvoert. De wet verplicht ons om, ook in gevallen waar burgers niet uit kwade opzet handelen, soms relatief zeer hoge boetes en maatregelen op te leggen. Daarop ontstond in 2014 toenemende kritiek.

In augustus 2014 zijn we, binnen de door de minister van SZW aangegeven kaders, begonnen met de toepassing van een aangepast boetebeleid. Daarbij matigen we de minimumboete al naar gelang de overtreding de burger minder verweten kan worden, of wanneer de burger uit eigen beweging de relevante wijzigingen aan ons heeft doorgegeven.

Op 24 november 2014 heeft de Centrale Raad van Beroep (CRvB) over het boeteregime van de Wet aanscherping handhaving en sanctiebeleid SZW-wetgeving een uitspraak gedaan die verregaande consequenties heeft voor de uitvoering van het boetebeleid. Op basis van deze uitspraak hebben UWV en het ministerie van SZW aangepaste uitvoeringsinstructies vastgesteld. Daarmee komen we ook tegemoet aan de kritiek van de Nationale Ombudsman, zoals verwoord in zijn rapport Geen fraudeur, toch boete.

- Een boete van 100% van het benadelingsbedrag wordt alleen nog opgelegd als opzettelijke fraude aangetoond kan worden. Bij volledige verwijtbaarheid is de boete 50% van het benadelingsbedrag en bij verminderde verwijtbaarheid 25%.De maximumboete bij opzettelijke fraude is € 81.000, in de overige gevallen is die € 8.100.
- Als de benadeling minder dan €40,- is, leggen we geen boete op maar geven we een waarschuwing.
- Overgangsrecht: bij overtredingen die zijn begaan onder verschillende boeteregimes (voor en na januari 2013) leggen we de boetes op conform het toen geldende regime en tellen we die bedragen bij elkaar op.
- UWV weegt de financiële omstandigheden mee bij het opleggen van een boete. De klant moet een boete binnen een jaar kunnen terugbetalen.
- UWV toetst altijd of een boete evenredig uitpakt. Is dit niet het geval, dan wordt de boete dusdanig aangepast dat een evenredige boete ontstaat.

Deze afspraken voert UWV sinds januari 2015 uit. Omdat we eind 2014 na de uitspraak van de Centrale Raad van Beroep direct zijn gestopt met het opleggen van boetes, is de afhandeling van ongeveer 4.500 overtredingen doorgeschoven naar 2015.

In 2014 bedraagt de totaal geconstateerde schadelast als gevolg van overtredingen van de inlichtingenplicht € 88,2 miljoen, en is een bedrag van € 55,3 miljoen aan boetes opgelegd. Dat is veel meer dan in 2013, toen het ging om een benadeling van € 71,6 miljoen en een boetebedrag van € 23,3 miljoen. De intensivering van onze handhavingsactiviteiten vanuit de businesscase (zie verderop in deze paragraaf) en het nieuwe sanctiebeleid zijn verantwoordelijk voor dit verschil.

Tegen de opgelegde boetes, terugvorderingen en waarschuwingen zijn in 2014 in totaal 13.200 bezwaren ingediend (20% van de zaken). 11.000 bezwaarzaken zijn afgerond. Hiervan is 23% gegrond verklaard, 51% ongegrond, 13% niet ontvankelijk en 13% is ingetrokken. Het percentage gegrond verklaarde bezwaarzaken is in de loop van 2014 gestegen doordat bezwaren in de tweede helft van 2014 zijn getoetst aan het versoepelde boetebeleid.

Tabel: Afdoening overtredingen inlichtingenplicht

	Realisatie 2014		Realisatie 2013	
	Aantal	%	Aantal	%
Aantal overtredingen	**65.500**		**46.900**	
Opgelegde boetes	50.000	76%	37.900	81%
Opgelegde waarschuwingen	9.200	14%	5.300	11%
Geen boete/waarschuwing opgelegd	6.000	9%	3.400	7%
Processen-verbaal door Openbaar Ministerie	300	1%	300	1%

De stijging van het aantal overtredingen in 2014 is het gevolg van de aanscherping van de handhavingsactiviteiten en een toename van het aantal uitkeringsgerechtigden in de WW, WIA en Wajong.

Overtredingen inspanningsplicht

Uitkeringsgerechtigden met arbeidscapaciteit zijn verplicht zich voldoende in te spannen om werk te vinden. WW'ers moeten zich verantwoorden over hun sollicitatieactiviteiten. Bij voorkeur via de Werkmap, en als ze daar nog geen gebruik van maken via de traditionele kanalen. Wie aantoonbaar verzaakt bij het zoeken van werk, kan worden gekort op zijn uitkering. Als iemand niet verschijnt op afspraken hebben we de mogelijkheid om de uitkering op te schorten.

Tabel: Afdoening overtredingen inspanningsplicht

	2014		2013	
	Aantal	%	Aantal	%
Aantal overtredingen	**153.100**		**125.000**	
Opgelegde maatregelen	**97.400**	64%	**90.300**	72%
waarvan maatregelen WW	91.200		84.000	
WW-klanten die zich niet inschreven als werkzoekende of hun inschrijving niet tijdig verlengden	23.400		26.500	
WW-klanten die verwijtbaar werkloos waren	9.200		10.800	
WW-klanten die te laat hun WW-uitkering aanvroegen	10.500		8.700	
WW-klanten die onvoldoende hun best deden om passende arbeid te verkrijgen	23.900		9.900	
Overtredingen van de controlevoorschriften	13.700		13.400	
Overige	10.500		14.700	
waarvan maatregelen overige wetten	6.200		6.300	
Opgelegde waarschuwingen	**51.500**	34%	**31.200**	25%
Geen maatregel / waarschuwing opgelegd	**4.200**	2%	**3.500**	3%

In het kader van de businesscase wijzen we WW'ers intensiever op hun plichten en voeren we intensiever controles uit. Concreet betekent dit dat we, wanneer we vermoeden dat er sprake is van een verhoogd risico, ook al in de eerste drie maanden van werkloosheid een gesprek met de WW'er voeren. Daarbij controleren we bijvoorbeeld of de WW'er voldoende en serieus solliciteert, hoe de kwaliteit van diens cv beter kan en wijzen we op de verplichting om wijzigingen tijdig door te geven. We streven ernaar vervolggesprekken te voeren in de vierde, zevende en tiende maand van werkloosheid.

In 2014 is veel vaker dan het jaar ervoor een maatregel opgelegd omdat WW'ers onvoldoende hun best deden om passende arbeid te verkrijgen: dit gebeurde in 23.900 situaties (2013: 9.900). Deze sterke stijging is een gevolg van de pilot digitaal handhaven die we in 2014 op drie vestigingen uitvoerden.

Businesscase Intensivering Toezicht UWV

In 2013 hebben we op verzoek van het ministerie van SZW bekeken waar het nuttig is onze handhavingsactiviteiten verder te intensiveren. In 2014 ontvingen we in het kader van de businesscase Intensivering Toezicht UWV extra geld voor de aanpak van uitkeringsfraude en de extra activering van werkzoekenden.

Uitkeringsfraude beperken

Met de aanvullende middelen zetten we negentig fte's extra in om onder andere de afhandeling van fraudesignalen te intensiveren. Er is in 2014 voor € 20,8 miljoen aan terugvorderingen opgelegd.

Ook het UWV Loket Gefingeerde Dienstverbanden maakt onderdeel uit van de businesscase. Dit loket doet onderzoek naar gefingeerde dienstverbanden: dienstverbanden die alleen op papier bestaan en op basis waarvan onterecht een uitkering wordt geclaimd. Het loket heeft in 2014 € 3,6 miljoen aan gefingeerde dienstverbanden opgespoord. Daarnaast hebben we 'aan de poort' voor een totaalbedrag van € 1,2 miljoen aan uitkeringen geweigerd op grond van een gegrond vermoeden van een fictief dienstverband.

Activeren en controleren geeft effect

Als onderdeel van de businesscase activeren we ook klanten intensiever, onder de noemer Activeren en controleren geeft effect (ACE). Dit doen we door in de eerste drie maanden WW intensiever in te zetten op preventief handhaven en het activeren van klanten dan we normaal gesproken in de basisdienstverlening doen. Hiervoor zijn in 2014 circa 140 fte's extra aangesteld. De extra capaciteit zal naar verwachting uiteindelijk een jaarlijkse uitkeringslastenbeperking opleveren van € 55 miljoen. De extra medewerkers zijn pas in april 2014 gestart met het voeren van gesprekken, de effecten op de uitkeringslasten zullen op z'n vroegst in de tweede helft van 2015 duidelijk worden.

Activering AG

Verder zijn we samen met het ministerie van SZW een pilot gestart om mensen met een WGA-uitkering te activeren. We verkennen of gesprekken met specifieke risicogroepen binnen de WGA kunnen leiden tot extra uitstroom naar werk en daarmee tot een besparing op de uitkeringslasten. In de pilot worden hiervoor op enkele regiovestigingen extra medewerkers ingezet. Alle medewerkers op deze vestigingen die zich met de uitvoering van de WGA bezighouden, focussen zich in de pilot op besparing van uitkeringslasten. Het ministerie van SZW heeft gedurende twee jaar jaarlijks een budget van € 0,9 miljoen toegezegd. Er zijn verschillende aanpakken ontwikkeld in de pilotregio's. Zo proberen medewerkers de klant door telefonische interviews, persoonlijke gesprekken en trainingen te bewegen richting werk of re-integratietraject al dan niet in combinatie met jobhunting. Ook zijn er groepsactiviteiten gericht op onder andere solliciteren en het gebruik van social media.

Eind 2014 is een monitor uitkeringslasten en uitstroom WGA ingericht, waarbij pilotregio's te vergelijken zijn met niet-pilotregio's, zodat de pilotregio's een indicatie hebben van de resultaten. De pilot zal na circa een jaar (medio 2015) en na afloop (na circa anderhalf tot twee jaar) worden geëvalueerd.

4. Uitgestoken hand



UWV handelt niet alleen. Met gemeenten bundelen we onze krachten om mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt aan werk te helpen. Ook sociale partners, het MKB, grote werkgevers en de uitzendbranche zijn daarbij nauw betrokken. Steeds meer publieke taken verschuiven van de landelijke overheid naar gemeenten. Dat gebeurt bijvoorbeeld met de Participatiewet, die gemeenten sinds 1 januari 2015 ook verantwoordelijk maakt voor de re-integratie van jonggehandicapten en Wsw-geïndiceerden. Aan de decentrale uitvoering kan UWV de sterke kanten van een centrale uitvoering toevoegen: landelijke rechtsgelijkheid, een uniforme uitvoering en schaalvoordelen die zorgen voor lagere kosten. We stellen onze expertise, onze infrastructuur en onze kennis graag beschikbaar. We treden samenwerkingspartners tegemoet met uitgestoken hand.

4.1 Samenwerken met gemeenten

In verband met de komst van de Participatiewet versterkt UWV de samenwerking met gemeenten in steeds meer projecten en activiteiten. We doen dit op het gebied van zowel wettelijke taken als aanvullende diensten, en op onderdelen van ICT. Eind 2014 waren 285 gemeenten aangesloten op UWV-systemen.

Voorbereidingen op Participatiewet

In 2014 hebben we intensieve voorbereidingen getroffen voor de invoering van de Participatiewet per 1 januari 2015. Vanaf 2015 voert UWV drie nieuwe wettelijke taken uit in opdracht van gemeenten. Het gaat om de Indicatie baanafspraak, het Advies medische uren beperking en het Advies beschut werken. Naast deze drie wettelijke taken hebben we zes aanvullende diensten ontwikkeld waarmee we gemeenten kunnen ondersteunen bij hun nieuwe re-integratieverantwoordelijkheid voor arbeidsbeperkten. Gemeenten bepalen zelf of ze deze diensten willen afnemen, de centrumgemeenten van de arbeidsmarktregio's nemen hierin het voortouw. De diensten zijn in factsheets beschreven en gepubliceerd op uwv.nl. Gemeenten zijn door het regiomanagement van UWV geïnformeerd over zowel de wettelijke taken als de aanvullende diensten. In 2014 is de systeemondersteuning voor de wettelijke taken in het kader van de Participatiewet ingeregeld. De ondersteuning van de overige diensten, wordt in het eerste kwartaal van 2015 opgepakt.

In de aanloop naar de invoering van de Participatiewet zijn in alle regio's gemeenten, UWV en sociale partners met elkaar in gesprek gegaan over de nieuw te vormen regionale werkbedrijven. Hierbij kijken de gesprekspartners nadrukkelijk naar aansluiting bij vormen van samenwerking zoals deze al gestalte krijgen binnen de regionale werkgeversservicepunten.

Gezamenlijke dienstverlening aan werkgevers

Werkgevers zijn voor zowel UWV als gemeenten belangrijke partners. Zij zorgen immers voor de nodige banen. We geven samen met het merendeel van de centrumgemeenten invulling aan de dienstverlening voor werkgevers. In niet iedere regio zijn alle gemeenten aangesloten – er is dan gekozen voor een benadering waarbij de subregio's wel zaken afstemmen met het regionale Werkgeversservicepunt. Het Werkgeversservicepunt is een samenwerkingsverband tussen UWV, gemeenten, SW-bedrijven, onderwijsinstellingen en diverse kenniscentra. In totaal zijn er 35 regionale Werkgeversservicepunten, plus een landelijk Werkgeversservicepunt.

Op de Werkgeversservicepunten kunnen werkgevers terecht voor informatie, advies en expertise. Om werkgevers en branches professioneel te kunnen ondersteunen en landelijke brancheafspraken goed te kunnen vertalen naar de regio's, hebben we onze dienstverlening in alle Werkgeverservicepunten branchegericht ingedeeld. De Werkgeversservicepunten richten zich primair op het vinden van vacatures en het creëren van baanopeningen bij werkgevers en sectoren. Bijzondere aandacht krijgt de dienstverlening aan werkgevers die bijvoorbeeld langdurig werklozen en Wajongers een kans willen geven.

Het landelijk Werkgeversservicepunt heeft in geheel 2014 zestien nieuwe landelijke convenanten afgesloten, waarvan meer dan de helft voor Wajongers. In de regio's zijn in dezelfde periode 208 nieuwe convenanten afgesloten, waarvan bijna de helft voor Wajongers.

Ontsluiting werkzoekendenbestand

Om de publiek-private samenwerking op regionaal niveau te bevorderen, is in 2013 het project 'Ontsluiting werkzoekendenbestand' gestart. De minister van SZW heeft voor dit project budget beschikbaar gesteld aan de Programmaraad. Met het project hebben de Programmaraad en de ABU de transparantie bevorderd door ervoor te zorgen dat er – met het oog op de Participatiewet – kwalitatief goede cv's van werkzoekende WWB-gerechtigden op werk.nl komen. In elk van de 35 arbeidsmarktregio's is een eigen werkwijze en samenwerkingsvorm ontwikkeld en toegepast, al naar gelang de regionale mogelijkheden. Deze verschillende regionale aanpakken zijn verwerkt in de publicatie Het echte werk. Publiek-private samenwerking in 35 regio's, die te vinden is op de site samenvoordeklant.nl van de Programmaraad. In totaal zijn in de periode september 2013 tot en met januari 2014 circa 13.000 cv's ontsloten en ruim 2.700 kandidaten geplaatst. Conclusie is dat het project een bijdrage heeft geleverd aan een betere gezamenlijke dienstverlening aan werkgevers en werkzoekenden.

Sinds eind maart 2014 hebben we voor gemeenten via werk.nl een selfserviceportaal ingericht met gegevens over de niet geregistreerde WWB-gerechtigden. De VNG en Divosa hebben de gemeenten hierover geïnformeerd.
Alle gemeenten hebben in de beveiligde omgeving continu toegang tot in hun gemeente woonachtige WWB'ers die niet geregistreerd staan als werkzoekende. Hiermee kunnen gemeenten hun registratie verbeteren. We hebben een aparte servicedesk ingericht om vragen van gemeenten over het portaal te beantwoorden; eind 2014 waren al 136 gemeenten aangesloten op dit portaal. In 2014 is het totaal aantal niet ingeschreven WWB'ers, voor alle gemeenten bezien, verminderd van 55% naar 40%.

Aansluiting Burgerzaken van gemeenten op Suwinet

Sinds 1 juli 2013 mag UWV adresgegevens aan gemeenten verstrekken voor de Basisregistratie personen (BRP). Het gaat hierbij vooral om de adresgegevens in het bezit van UWV, die niet geverifieerd zijn bij de BRP. Deze gegevens zijn afkomstig uit de loonaangifte en kunnen van belang zijn voor de gemeentelijke uitvoeringsprocessen.

Voor het beschikbaar stellen van individuele gegevens op bsn-niveau hebben we een Suwinet-Inkijkvoorziening gerealiseerd. Sinds 1 juli 2013 sluiten we op Suwinet-Inkijk de afdelingen Burgerzaken van gemeenten aan. Inmiddels zijn 265 gemeenten aangesloten. De afdelingen kunnen loonaangifteadresgegevens van burgers opvragen bij UWV. Deze gegevens helpen gemeenten om de actuele verblijfplaats van hun inwoners te achterhalen. Gemeenten kunnen alleen de gegevens inzien die nodig zijn voor het uitvoeren van hun wettelijke taak.

Sinds 1 november 2013 kunnen de afdelingen Burgerzaken van gemeenten adresgegevens uit de loonaangifte uitsluitend nog via Suwinet-Inkijk inzien. De bescherming van de privacy van burgers is vastgelegd in de contracten die we met gemeenten afsluiten over de aansluiting van Burgerzaken op Suwinet-Inkijk.

Ook behandelen we aanvragen van gemeenten over WWB-gerechtigden en de Participatiewet Wajong. Daarvoor hebben we een speciale autorisatieprocedure afgesproken. De eenmalige levering Participatiewet Wajong geeft informatie over alle gemeenten in één overzicht. Deze cijfers geven een gemeente een beeld van de aantallen die van belang zijn voor de taken die zij van het Rijk overneemt. In april 2014 is hiermee gestart; er zijn tot 1 januari 2015 205 aanvragen binnengekomen en afgehandeld.

De eerste tweemaandelijkse levering WWB, met hetzelfde administratieve traject, was eind maart beschikbaar. Tot 1 januari 2015 zijn 129 verzoeken binnengekomen en afgehandeld.

4.2 Samenwerken met andere partijen

Ook andere partijen bieden wij graag onze diensten aan. Een aantal voorbeelden.

Gegevensleveringen uit de polisadministratie

Aan partijen zoals gemeenten, gerechtelijke deurwaarders, pensioenfondsen, de Belastingdienst, de Sociale verzekeringsbank (SVB) en het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) leveren we gegevens uit de polisadministratie. Verreweg de meeste gegevensleveringen gebeuren geautomatiseerd.

In 2014 is de automatische koppeling met de Stichting Netwerk Gerechtsdeurwaarders (SNG) tot stand gebracht voor 90% van de verzoeken om informatie. Deze koppeling zal in 2015 door de SNG getest worden. Hierna krijgt de SNG haar verzoeken om informatie op bsn-niveau zonder tussenkomst van personeel van UWV. Dit zal tot gevolg hebben dat de SNG haar informatie sneller heeft en dus ook sneller tot inbeslagname kan overgaan.

Ook is onderzocht welke handmatige leveringen nog geautomatiseerd kunnen worden. Dit heeft ertoe geleid dat een aantal leveringen uit de polisadministratie nu via ons zakelijk portaal verloopt.

Sociaal-medische adviezen en beoordelingen

We verzorgden in 2014 voor de Sociale Verzekeringsbank (SVB) ruim 2.500 indicatiestellingen en sociaal medisch adviezen in het kader van de Algemene kinderbijslagwet (AKW), de Algemene ouderdomswet (AOW) en de Algemene nabestaandenwet (ANW).

Op verzoek van de Recofa (het landelijk overleg van rechters-commissaris in faillissementen van de Raad voor de Rechtspraak) verricht UWV beoordelingen van arbeidsvermogen in het kader van de Wet schuldsanering natuurlijke personen. Wanneer UWV van oordeel is dat iemand in een schuldsaneringstraject in staat is om arbeid te verrichten, kan de rechtbank vervolgens een arbeids- of sollicitatieplicht opleggen. UWV verricht deze herbeoordelingen tegen een kostendekkend tarief. In 2014 zijn er 83 verzoeken binnengekomen en 68 verzoeken afgehandeld.

Dienstverlening aan eigenrisicodragers en hun verzekeraars

UWV wil de dienstverlening aan ERD-werkgevers (eigenrisicodragers voor de WIA, de Ziektewet en de WW) verbeteren. Het programma Robuust ERD-schap en Werkgever-verhaal heeft in 2014 voorbereidingen getroffen voor een verbeterde voorlichting via uwv.nl en UWV Telefonie. Via het UWV-Werkgeversportaal krijgen werkgevers digitaal toegang tot documenten; dit zorgt voor meer transparantie en snelheid. Het programma wordt in 2016 afgerond.

Verzekeraars kunnen met machtiging van de werkgever bij UWV een herbeoordeling aanvragen als er sprake is van een gewijzigde gezondheidssituatie van een werknemer. Het gaat om werkgevers die eigenrisicodrager zijn en de kosten voor de betaling van uitkeringen aan hun werknemers hebben verzekerd. Deze specifieke herbeoordelingen zijn sinds september 2014 separaat herkenbaar en meetbaar. Sindsdien hebben we circa tweehonderd herbeoordelingen

uitgevoerd; op jaarbasis kunnen we er maximaal vierduizend verrichten. Uit onderzoek is gebleken dat meer dan de helft van de herbeoordelingen leidt tot een andere indeling in de WIA.

Arbeidsmarktinformatie

UWV publiceert op verschillende manieren over de landelijke, regionale en sectorale arbeidsmarkt. Voorbeelden zijn de Basisset regionale arbeidsmarktinformatie, landelijke en regionale nieuwsflitsen, Basiscijfers jeugd en Regio in beeld. Met de publicaties geeft UWV inzicht in de arbeidsmarktontwikkeling en de verhouding tussen vraag en aanbod van diverse klantgroepen zoals jongeren, 55-plussers en WW'ers.

In een sterk veranderende arbeidsmarkt is het belangrijk om te weten in welke sectoren tekorten en overschotten te verwachten zijn. Samen met werkgevers- en werknemersorganisaties in sectoren en met arbeidsmarktdeskundigen maken we daarom sectorbeschrijvingen. In 2014 zijn er vier gepubliceerd, voor Procesindustrie, Vervoer en opslag, Financiële dienstverlening en Informatie en communicatie. In december is het rapport Sectoren in beeld uitgebracht. In dit hoofdlijnenrapport zet UWV de belangrijkste arbeidsmarktontwikkelingen in sectoren op een rij.

Om een beter inzicht te krijgen in kansrijke beroepen voor bijvoorbeeld van-werk-naar-werk-activiteiten is de publicatie Kansrijke beroepen: waar is de arbeidsmarkt krap? opgesteld. Het overzicht is tot stand gekomen in samenwerking met werkgevers- en werknemersorganisaties, de Stichting van de Arbeid en een groot aantal sectorspecialisten.

Ieder jaar publiceert UWV ook een aantal thematische publicaties. In 2014 waren dat de publicaties Sectorwisselingen in WW in beeld', het Vacatureonderzoek 2013 en Na de WW in de bijstand.

UWV ontsluit via een speciaal portaal op werk.nl landelijke, regionale en sectorale informatie over de arbeidsmarkt. Daarnaast is er een mobiele website die een overzicht biedt van kwantitatieve vraag en aanbod in de 35 arbeidsmarktregio's. Beide applicaties zijn bedoeld voor professionals die de (regionale) arbeidsmarkt als werkveld hebben. Zowel het portaal als de mobiele website wordt druk bezocht.

Sectorplannen

Het kabinet stelt voor de jaren 2013, 2014 en 2015 in totaal 600 miljoen beschikbaar voor de cofinanciering van sectorplannen om de werkloosheid terug te dringen. Bij de voorbereiding van diverse sectorplannen heeft UWV informatie geleverd over de arbeidsmarktsituatie in de desbetreffende sector. Het ging bijvoorbeeld om overzichten van het beschikbare aanbod in de sector op landelijk of regionaal niveau, of van kansrijke beroepen. Bij de uitvoering van de sectorplannen maakt UWV concrete afspraken over het leveren van kandidaten, het faciliteren van scholing en het inzetten van een aantal ondersteunende regelingen en services. UWV richt zich daarbij vooral op jongeren, ouderen en werkzoekenden met een grotere afstand tot de arbeidsmarkt.

Kennis delen

UWV beschikt over veel kennis, en die delen we graag. De UWV Kennisagenda biedt een overzicht van de belangrijkste kennisprojecten. Deze zijn ondergebracht in zeven thema's: arbeidsmarktontwikkelingen, het voorkomen van (langdurige) arbeidsongeschiktheid, arbeidsparticipatie van kwetsbare groepen, sociaal-medische oordeelsvorming, gerichte dienstverlening, beperken uitkeringslasten en handhaving. Een groot deel van de inzichten die voortvloeien uit deze onderzoeken delen we via het UWV Kennisverslag, kennismemo's, onderzoeksrapportages en tijdschriftartikelen. Daarnaast organiseren we jaarlijks meerdere congressen zoals het UWV werkgeverscongres, het UWV najaarscongres en het landelijk juridisch congres.

5. Dienstverlening



Mensen die een beroep doen op onze dienstverlening zijn van ons afhankelijk. Ze hebben geen keuze, ze kunnen niet naar 'de concurrent'. Een van de belangrijkste opgaven voor UWV is dan ook om hun een betrouwbare, kwalitatief goede en toegankelijke dienstverlening te bieden, in een vorm die zo veel mogelijk tegemoetkomt aan hun wensen en behoeften. We vinden het cruciaal om over de ontwikkeling van onze dienstverlening met alle betrokken partijen nauw contact te houden. We betrekken onze cliëntenraden daarom bij de ontwikkeling en verbetering van onze dienstverlening en producten. En we praten met onze belangrijkste stakeholders, zoals gemeenten, werkgevers- en werknemersorganisaties, de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) en de Nationale ombudsman.

5.1. Dienstverleningsconcept

We zouden het liefst iedere klant intensieve face-to-face dienstverlening bieden, maar daar is helaas geen ruimte voor binnen onze budgettaire mogelijkheden. We kiezen daarom steeds voor het meest effectieve kanaal. WW'ers bieden we in de eerste drie maanden van hun werkloosheid online dienstverlening. De meesten kunnen er goed mee uit de voeten, maar wie onvoldoende digivaardig is, kan vanzelfsprekend rekenen op persoonlijke hulp op een van onze vestigingen. Dankzij onze inzet op online dienstverlening voor een deel van onze klanten creëren we ruimte om persoonlijke aandacht te geven aan werkzoekenden die niet op eigen kracht de weg naar werk vinden, zoals oudere werklozen en mensen met een arbeidsbeperking. Die persoonlijke aandacht kan variëren van intensieve groepsgewijze dienstverlening aan 50-plussers, tot individuele ondersteuning aan arbeidsbeperkten. Omdat het budget krap is, moeten we ook daarbij soms prioriteiten stellen. Mensen met een WAO-uitkering, die vaak al heel lang buiten het arbeidsproces staan, bieden we bijvoorbeeld alleen persoonlijke hulp om weer aan het werk te komen als ze er zelf om vragen.

5.2. Ontwikkeling naar online dienstverlening

WW'ers bieden we vooral online dienstverlening. Mede door de hoge werkloosheid, de veranderende wetgeving en het feit dat 'de winkel tijdens de verbouwing open moet blijven', is dit een complex proces dat tot eind 2015 gaat duren. Over de persoonlijke aandacht die we, dankzij onze inzet op online dienstverlening, kunnen besteden aan specifieke groepen werkzoekenden, valt meer te lezen in hoofdstuk 2.

Werk.nl wordt gemiddeld 3,8 miljoen keer per maand bezocht, met ruim 40 miljoen pageviews per maand. Onze eerste prioriteit is daarom te zorgen voor een stabiel functionerend werk.nl. Met een 24x7 beschikbaarheid van werk.nl van gemiddeld 96,5% zijn we wat dit betreft in 2014 redelijk succesvol geweest. Helaas hebben zich in april en oktober storingen voorgedaan. Klanten zijn via berichten op de site werk.nl ingelicht en hebben meer tijd gekregen om hun sollicitatieactiviteiten door te geven. In het najaar van 2014 heeft UWV een succesvolle upgrade doorgevoerd van de IT-infrastructuur die werk.nl ondersteunt. Eind 2014 draaide werk.nl stabiel met een beschikbaarheid van 99,6%. De stabiliteit van uwv.nl was in orde, ook op piekmomenten. Deze site was in 2014 99,9% beschikbaar.

In 2014 is de vrij toegankelijke omgeving van uwv.nl zowel voor particulieren als voor werkgevers en zakelijke partners geoptimaliseerd. Dat was nodig omdat het, door de toegenomen hoeveelheid informatie, voor klanten steeds lastiger werd het antwoord op hun vraag te vinden. De hoeveelheid informatie is teruggebracht en beter vindbaar. Er zijn maatregelen getroffen om de website prettig in het gebruik te maken. De nieuwe zoekmachine maakt het zoeken op de website eenvoudiger en zorgt voor betere resultaten. De waardering voor de digitale dienstverlening via uwv.nl is sinds de optimalisatie van het onderdeel particulieren sterk gestegen. 70% van de bezoekers geeft aan tevreden te zijn over de informatie, voorheen was dit 50%.

Met co-browsing biedt UWV sinds medio 2014 een effectieve en efficiënte hulp op afstand. Heeft een klant een vraag over zaken die zich afspelen in de Werkmap, het Werkgeversportaal of Mijn UWV, dan kan een klantadviseur 'live' met hem meekijken. UWV is een van de eerste organisaties binnen de overheid die deze dienst bieden. Sinds de start zijn bijna 2.100 vragen van niet digivaardige klanten op deze manier beantwoord.

Online dienstverlening voor werkzoekenden

Iedereen die zich als werkzoekende bij UWV inschrijft, kan gebruik maken van onze online dienstverlening op werk.nl. Hij krijgt een persoonlijke, beveiligde Werkmap op werk.nl en kan op die site ook zijn cv plaatsen (zie paragraaf 2.1).

Daarnaast blijven we werken aan het verbeteren van de functionaliteit en het gebruiksgemak van werk.nl. We voeren continu onderzoek uit naar de ervaringen van klanten. Dat doen we op verschillende manieren: via klanttevredenheidsonderzoeken, bulletin boards (een online interactief klantenpanel) en onderzoek naar gebruiksgemak. De waardering voor de online dienstverlening voor werkzoekenden stijgt (zie paragraaf 5.3). Om de stijgende lijn te kunnen voortzetten gaan we door met verdere verbeteringen.

Nieuwe ontwikkelingen

Werkzoekenden krijgen waar mogelijk alleen die informatie die op hun eigen situatie van toepassing is. Dit doen we door op werk.nl specifieke informatie aan te bieden per doelgroep, zoals WW'ers, WWB'ers en niet-uitkeringsgerechtigden.

Voor werkzoekenden ontwikkelt UWV online trainingen en webinars. Een webinar biedt de mogelijkheid interactief in te spelen op actuele ontwikkelingen en op specifieke behoeftes van klanten. Werkzoekenden inspireren ook elkaar met eigen voorbeelden en ervaringen tijdens webinars. Aan het begin van het webinar wordt hun gevraagd waarin zij het meest geïnteresseerd zijn als het gaat om het vinden van werk. De antwoorden bepalen mede de inhoud van het webinar. Bij een webinar helpen twee trainers in één keer maximaal 140 werkzoekenden. Na afloop van het webinar ontvangen werkzoekenden een document met daarin alle gedeelde tips en informatie.

In 2014 is de online training Solliciteren beschikbaar gesteld. In aansluiting op deze online training kunnen klanten sinds juli 2014 het webinar Hoe val ik op met mijn cv volgen. Voor de doelgroep 45-plus is het webinar Solliciteren met twintig jaar werkervaring ontwikkeld. Werkzoekenden krijgen na acht weken werkloosheid via hun Werkmap een uitnodiging om deel te nemen aan dit webinar.

We stimuleren het gebruik van social media bij de zoektocht naar werk. In 2014 is het aanbod van online trainingen uitgebreid met de online training Vind een baan met social media en de webinar Netwerken via Twitter. Na de training en het webinar hebben de deelnemers via sociale media hun netwerk in kaart gebracht en geactiveerd, hun online profielen verbeterd, naar banen gezocht op social media en contact gelegd met recruiters en werkgevers. Voor wie social media relatief nieuw zijn, is het webinar Online profileren ontwikkeld. Belangrijk onderdelen van dit webinar zijn bewustwording van het belang van social media, online vindbaarheid en zichtbaarheid.

De community WerkVersterkers is een pilot met een online platform waarop werkzoekenden elkaar vragen kunnen stellen en met elkaar ervaringen, verhalen en tips kunnen uitwisselen in hun zoektocht naar werk. In oktober is WerkVersterkers landelijk opengesteld voor alle werkzoekenden. Op dit moment telt WerkVersterkers meer dan 6.300 leden.

Hulp bij wennen aan digitale dienstverlening

Bij de ontwikkeling van online dienstverlening hebben we oog voor mensen die niet goed met computers kunnen omgaan. Zij moeten eraan wennen dat de communicatie met ons meer en meer online plaatsvindt en daar willen we ze graag bij helpen. In ieder geval op dinsdagmiddag bieden we persoonlijke ondersteuning op onze vestigingen; klanten kunnen daar met al hun vragen terecht. We wijzen onze klanten op deze vorm van extra dienstverlening via werk.nl en uwv.nl en via de websites van partners. Ook in de Werkmap verwijzen we naar de inloopmiddagen.

Eind 2013 hebben we deze dienstverlening verder uitgebreid, we hebben daarvoor voor de duur van een jaar trainees aangenomen. Zij maakten, samen met onze adviseurs op de vestigingen, deel uit van team werk.nl. Leden van dit team gaan met de klant achter een computer zitten om samen alle stappen in de dienstverlening op werk.nl te doorlopen. Dit gebeurt niet alleen op verzoek van de klant. Ook klanten die nog geen gebruik maken van de Werkmap of die nog geen (goed) cv op werk.nl hebben gezet, nodigen we uit om van deze extra dienstverlening gebruik te maken. Klanten worden zowel individueel als in groepen ondersteund. Inmiddels hebben circa 60.000 klanten, vaak meerdere keren, van deze dienstverlening gebruik gemaakt. Mede door deze dienstverlening groeide het percentage cv's op werk.nl en het gebruik van de Werkmap. SZW heeft ons budget toegekend om ook in 2015 deze vorm van ondersteuning te kunnen bieden.

Online dienstverlening voor uitkeringsgerechtigden

Aan uitkeringsgerechtigden stellen we steeds meer digitale diensten ter beschikking via uwv.nl; we gaan steeds minder informatie op papier verstrekken. In 2014 trok uwv.nl 38 miljoen bezoeken.

Sinds 1 april 2014 zijn brieven voor werknemers over de uitvoering van de Ziektewet digitaal beschikbaar via Mijn UWV. We sturen de brieven ook per post, als de werknemer daar om vraagt. Ook kunnen alle uitkeringsgerechtigden hun betaalspecificatie en jaaropgave raadplegen via Mijn UWV. Alleen klanten die zelf aangeven dat zij behoefte hebben aan een papieren versie (bijvoorbeeld omdat ze niet met een computer overweg kunnen) krijgen nog wel een papieren exemplaar toegestuurd. Op dit moment maakt ongeveer 18% van de klanten hiervan gebruik. Dit zijn vooral klanten met een arbeidsongeschiktheidsuitkering; mensen met een WW- of Ziektewet-uitkering vragen er veel minder om.

We verwijzen klanten voor informatie zo veel mogelijk naar uwv.nl. Daar kunnen zij desgewenst brochures downloaden. Burgers die beperkt digivaardig zijn, ontvangen van ons een flyer waarin we uitleggen hoe ze van onze online dienstverlening gebruik kunnen maken, bijvoorbeeld als het gaat om het aanvragen van een DigiD en het werken met Mijn UWV en de Werkmap. We ondersteunen deze klanten ook via inloopspreekuren op de vestigingen en via UWV Telefoon. Aan klanten die niet-digivaardig zijn vanwege een beperking of handicap, geven we aangepaste papieren brochures. Deze brochures zijn toegesneden op onder meer laaggeletterdheid en bevatten informatieve afbeeldingen. Als eerste in deze brochurelijn is een concept voor Wajongers ontwikkeld. Daarna volgen brochures voor de overige klantgroepen.

Online dienstverlening aan werkgevers

Ook werkgevers kunnen meer en meer gebruikmaken van onze online dienstverlening. Zo kunnen ze hun ziek-, zwangerschaps- en hersteldmeldingen online doen via de Verzuimmelder en Digipoort. De Verzuimmelder is bedoeld voor individuele meldingen, Digipoort voor bulkmeldingen van grote werkgevers. Eind 2014 waren ongeveer 91.000 werkgevers aangemeld bij de Verzuimmelder en Digipoort. Begin 2014 waren dat er ongeveer 65.000.

Op werk.nl is de wijze waarop werkgevers kandidaten kunnen zoeken verder verbeterd, zo is het nu mogelijk zoekopdrachten te bewaren. Werkgevers kunnen desgewenst worden geïnformeerd als nieuwe cv's matchen met hun zoekopdracht.

Papieren brochures en folders voor werkgevers worden niet meer gebruikt. Voor deze doelgroep is alle informatie beschikbaar op uwv.nl/werkgevers.

Via een LinkedIn-groep voor en door werkgevers kunnen deze hun vragen over sociale zekerheid stellen en de dialoog aangaan met andere werkgevers en met UWV. In 2014 is aan de leden van de LinkedIn-groep een webinar aangeboden over eigen risico dragen voor de Ziektewet. Werkgevers hebben dit eerste webinar zeer positief gewaardeerd.

5.3. Vragen en problemen oplossen

Eenvoudige, niet persoonsgebonden vragen van klanten beantwoorden we bij voorkeur online, via onze websites. We maken ook actief gebruik van social media. Maar het blijft natuurlijk ook mogelijk telefonisch vragen te stellen. Om problematische situaties snel op te pakken zijn er in alle districten speciale teams.

UWV telefonie

Ons Klantencontact Centrum (KCC) heeft in 2014 in totaal 6,4 miljoen telefonische klantvragen ontvangen. Dit is aanzienlijk minder dan in 2013 (7,0 miljoen). Dit komt doordat de klant de weg naar uwv.nl steeds beter weet te vinden. Daarnaast heeft de stabiliteit van de websites bijgedragen aan de daling.

87% van de bellers kreeg direct antwoord. 81% van onze klanten was (zeer) tevreden over deze telefonische dienstverlening.

Webcare

Bellen naar Klantencontact geeft een snelle oplossing; twitteren met het webcareteam ook. Het team reageert binnen een uur. Met social media bereikt UWV met één antwoord meerdere mensen tegelijk. Het komt voor dat een antwoord duizenden keren wordt gelezen. In 2014 deed het webcare-team 4.932 interventies op Twitter en op fora). Dit is een stijging van 36% ten opzichte van het jaar 2013.

Probleemsituaties oplossen

Sinds februari 2014 loopt er in Goes een pilot met een speciaal schuldhulpverleningsteam, dat per week gemiddeld 52 gevallen behandelt. Als klantadviseurs merken dat een klant in financiële moeilijkheden zit of dreigt te komen, wordt het team ingeschakeld. De schuldhulpverleningsadviseurs geven de klant tips om te voorkomen dat hij verder in de problemen komt. Ook verwijzen de schuldhulpverleningsadviseurs de klant soms door naar schuldhulpverleners of andere instanties.

Klanten stellen deze nieuwe vorm van dienstverlening op prijs: 92% van de geholpen klanten waardeert de inspanningen van het schuldhulpverleningsteam als goed of zeer goed.

5.4. Klanttevredenheid

De algehele klanttevredenheid van uitkeringsgerechtigden kwam in 2014 gemiddeld uit op een 7,0. Zij waardeerden de persoonlijke aandacht die zij van verzekeringsartsen en arbeidsdeskundigen krijgen daarbij met een 7,2. De waardering voor de digitale dienstverlening is gestegen. Werkzoekenden geven aan dat vooral de bereikbaarheid en het gebruiksgemak van werk.nl verbeterd zijn. Zo vinden ze de indeling overzichtelijker en hoeven ze minder vaak onnodig door te klikken. Ook zijn ze positiever over de Werkmap en de mogelijkheden hiervan om contact te hebben met een medewerker. Werkzoekenden die vooraf wisten dat zij voornamelijk online dienstverlening zouden krijgen en daar ook gebruik van maken, waarderen onze online dienstverlening met een 6,7. Werkzoekenden waardeerden de persoonlijke aandacht die zij van onze adviseurs werk krijgen met een 7,6.
Werkgevers waarderen ons met een 6,2. Zij vinden de bereikbaarheid en het gebruiksgemak van werk.nl verbeterd en geven aan dat de zoekfunctie op de site beter functioneert.

Tabel: Klanttevredenheid

	Norm 2014	Resultaat 2014	Resultaat 2013
Klanttevredenheid uitkeringsgerechtigden	7,0	7,0	6,9
Klanttevredenheid werkgevers	6,3	6,2	6,2
Klanttevredenheid werkzoekenden, 0 tot 3 maanden werkloos	nvt	6,4	6,1
Klanttevredenheid werkzoekenden, 4 tot 12 maanden werkloos	nvt	6,5	6,0
Klanttevredenheid kwaliteit online dienstverlening/werk.nl	6,0	6,7	nvt
Klanttevredenheid werkgevers online vacaturebemiddeling en -vervulling	nvt	6,0	5,6

5.5. Klachten en bezwaren

Wanneer iemand ontevreden is over de handelswijze van UWV, kan hij een klacht indienen. We spannen ons in om zo snel mogelijk tot een oplossing te komen. Daarnaast analyseren we binnengekomen klachten om te bezien waar we onze dienstverlening kunnen verbeteren. Wanneer iemand het niet eens is met een formele beslissing van UWV, kan hij een bezwaar indienen.

Nieuw klachtenproces UWV

Sinds 1 mei 2014 werkt UWV met een vernieuwd proces om klachten op te lossen. Als er een klacht binnenkomt, zoeken we direct telefonisch contact met de klant. Zo starten we ook direct met het herstel van de relatie. Daarnaast vragen we welke oplossing de klant heeft voor de klacht. Bij situaties waar een face-to-face gesprek met de klant nodig is, zet een klantadviseur in de regio zich in om de klacht zo snel mogelijk op te lossen. Verder is ook de ambtelijke taal uit de brieven gehaald en zijn brieven persoonlijker gemaakt.
Uit een eerste evaluatie blijkt dat deze nieuwe aanpak werkt. De totaalscore geeft aan dat de waardering van de klant over het oplossen van de klacht is gestegen van een 5,5 naar een 6,9.

Klachten

In 2014 ontvingen we 8.520 klachten, ongeveer even veel als in 2013 (8.471). Het gaat dan om alle uitingen van ongenoegen over een gedraging, handeling of nalatigheid van (een medewerker van) UWV.
In 2014 klaagden klanten vooral over onjuiste, tegenstrijdige of onvoldoende informatie of over de manier waarop ze door UWV-medewerkers worden bejegend.

Het aantal klachten over uitkeringsbeslissingen afgezet tegen het aantal uitkeringsbeslissingen geeft de klachtintensiteit weer. In 2014 was de klachtintensiteit 0,3%, evenals in 2013. De met het ministerie van SZW afgesproken norm is 0,4%.

Tabel: Aantal ontvangen klachten

	1e vier maanden	2e vier maanden	3e vier maanden	Totaal
2013	3.044	2.803	2.624	8.471
2014	3.055	2.739	2.726	8.520

In 2014 handelden we 8.645 klachten af, een klein gedeelte daarvan was ingediend in 2013. Voor 98% van de klachten lukte dat binnen de wettelijke termijn van zes weken, of – indien verdaagd – binnen tien weken (doelstelling 85%).

We lossen veel klachten vroegtijdig op. We zoeken dan kort na het indienen van de klacht contact met de klant om in goed overleg te komen tot een bevredigende oplossing. In 2014 gebeurde dat in 56% van de gevallen. De op deze manier opgeloste klachten worden geregistreerd onder de noemer 'oordeel niet van toepassing'. Klanten waarderen deze snelle en persoonlijke aanpak. Als de klacht niet gegrond en ook niet ongegrond kan worden verklaard, wordt de klacht geregistreerd onder de noemer 'geen oordeel'.

Tabel: Oordeel over klachten

	2014		2013	
	Aantal	%	Aantal	%
Gegrond	1.462	16,9%	1.893	22,3%
Ongegrond	1.454	16,8%	1.584	18,7%
Niet ontvankelijk	133	1,5%	138	1,6%
Oordeel niet van toepassing	4.354	50,4%	4.191	49,3%
Geen oordeel	1.242	14,4%	690	8,1%
Totaal	**8.645**	**100%**	**8.496**	**100%**

Bezwaren afhandelen

Wie het niet eens is met een beslissing van UWV, kan een bezwaar indienen. In 2014 werden 100.300 bezwaren ingediend. Dit is duidelijk meer dan in 2013, voornamelijk als gevolg van het nieuwe sanctieregime en de eerstejaars Ziektewet-beoordelingen. Bij de WW zijn relatief veel bezwaren (10.400 in 2014) ingediend tegen beslissingen naar aanleiding van geconstateerde overtredingen van de inlichtingenplicht. Bij de Ziektewet houdt de toename van het aantal ontvangen bezwaren vooral verband met de eerstejaars Ziektewet-beoordelingen. Hierover zijn 60% meer bezwaren ingediend dan begroot op basis van de uitvoeringstoets. We verwachten dat het aantal ingediende bezwaren verder zal toenemen. Daarom zullen we de bezetting verder vergroten. In 2014 handelden wij in totaal 96.900 bezwaren af.

Tabel: Afhandeling bezwaren

	2014	2013
Ontvangen bezwaren	**100.300**	**88.700**
WW	38.700	30.400
AG	39.500	39.000
ZW	21.500	19.300
Schadeclaims	600	-
Afgehandelde bezwaren	**96.900**	**84.700**
WW	37.800	29.400
AG	38.000	37.800
ZW	20.800	17.500
Schadeclaims	300	-

We zetten het aantal ingediende bezwaren over uitkeringsbeslissingen af tegen het aantal genomen voor bezwaar vatbare beslissingen. De uitkomst daarvan geeft de bezwaarintensiteit weer. In 2014 was de bezwaarintensiteit 3,0% (in 2013: 2,8%). Dit is conform de norm van 3%.

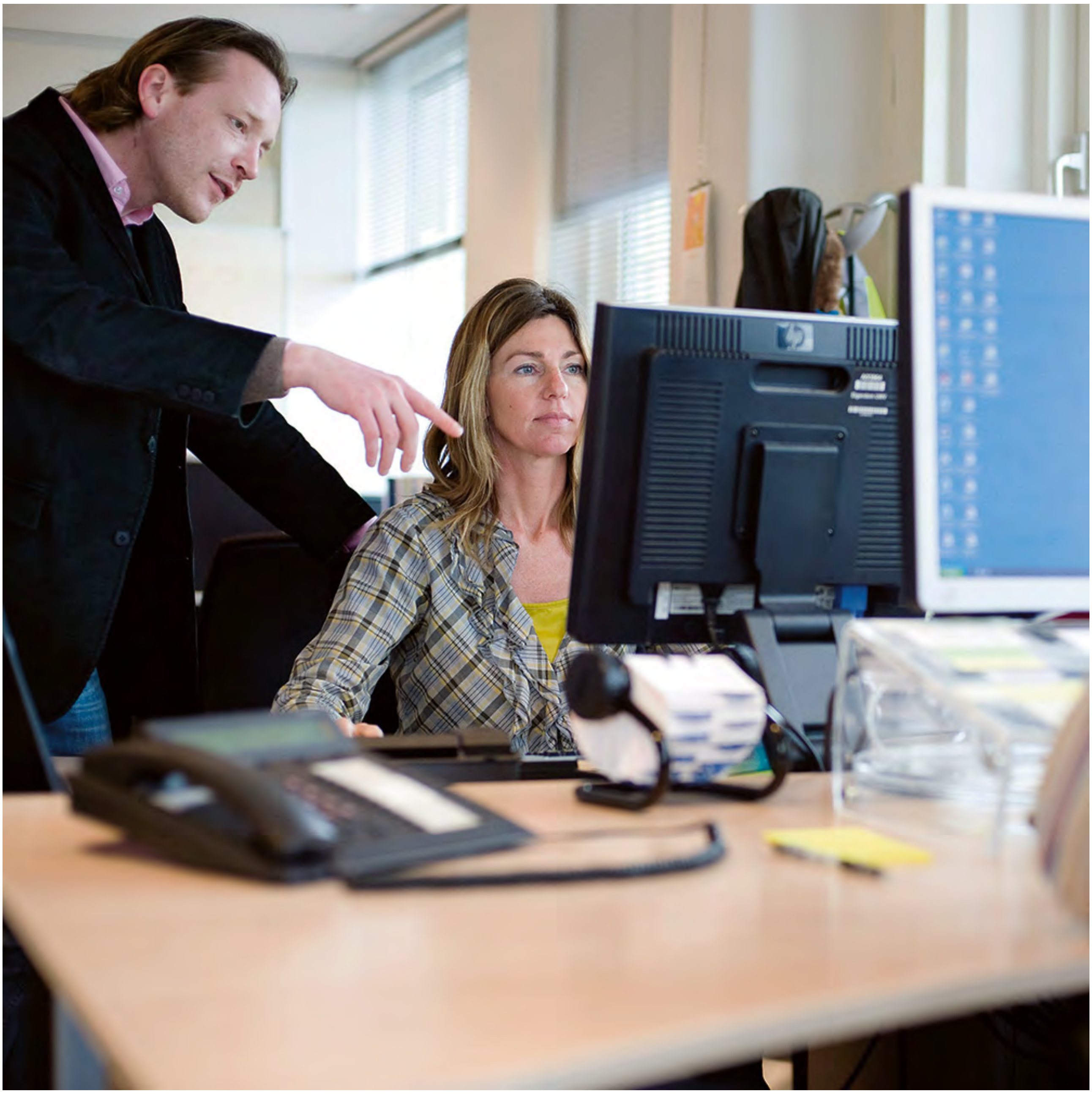
In 2014 zijn bij UWV 64 mediations gestart en afgerond. Daarbij proberen UWV en de klant hun geschil gezamenlijk op te lossen met de hulp van een neutrale conflictbemiddelaar, de mediator.

Bezwaarproces verbeteren

Een deel van de bezwaren die we ontvangen, betreft eigenlijk informatievragen, klachten en zaken die in een eerder stadium te ondervangen zijn. In 2014 hebben we daarom de bezwaarclausules in de beschikkingsbrieven voor arbeidsongeschiktheidswetten aangepast. In de clausule wordt nu gewezen op de mogelijkheid voor de klant om bij vragen of onduidelijkheden eerst de klantenservice telefonisch te benaderen. Daarna kan de klant bepalen of hij alsnog een formeel bezwaar indient tegen de beschikking.

Een klant die bezwaar aantekent, benaderen we persoonlijk in een vroegtijdig stadium. Zo kunnen we bezwaren snel afronden.

6. Gegevensbeheer en gegevensleveringen



UWV levert een belangrijke bijdrage aan de doelstelling dat burgers en werkgevers hun gegevens slechts één keer hoeven aan te leveren, en dat die gegevens vervolgens kunnen worden hergebruikt – met respect voor ieders privacy. Op die manier bevorderen we het administratief gemak van burgers, en verlagen we de administratieve lasten voor werkgevers en de uitvoeringskosten van de partijen die onze gegevens afnemen en hergebruiken. In onze polisadministratie beheren we de gegevens over inkomstenverhoudingen van werknemers, uitkeringsgerechtigden en pensioenontvangers. We gebruiken deze gegevens voor onze eigen uitkeringsvaststelling, en leveren gegevens uit de polisadministratie en uit andere UWV-bronsystemen aan derden. De polisadministratie maakt onderdeel uit van de Loonaangifteketen. Dit is een samenwerkingsverband van UWV en Belastingdienst voor de heffing van belasting en premies en het verzamelen, verwerken en verstrekken van gegevens rond de arbeidsverhouding van werknemers, uitkeringsgerechtigden en pensioenontvangers. Via Suwinet kunnen overheidsorganisaties gegevens bij elkaar inzien. Het Bureau Keteninformatisering Werk en inkomen (BKWI), een bedrijfsonderdeel van UWV, is verantwoordelijk voor de inrichting en het beheer van Suwinet.

6.1. Polisadministratie

In onze polisadministratie zijn 19,2 miljoen inkomstenverhoudingen geregistreerd van 12,6 miljoen mensen. We gebruiken deze gegevens voor onze eigen uitkeringsverstrekking. Daarnaast leveren we uit de polisadministratie gegevens aan derden, zoals gemeenten, pensioenfondsen, de Belastingdienst, de Sociale Verzekeringsbank (SVB) en het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS). We verzorgen zogenoemde bulkleveringen, zoals een levering van het hele bestand van de polisadministratie aan het CBS. Daarnaast kunnen organisaties de polisadministratie raadplegen op het niveau van het burgerservicenummer (bsn). We leveren ook gegevens uit andere UWV-bronsystemen, bijvoorbeeld aan gerechtsdeurwaarders en Justitie. In 2014 ging het in totaal om circa 1,4 miljoen van zulke individuele leveringen op bsn-niveau. Bij alle leveringen controleren we of de gevraagde gegevens alleen worden verstrekt voor welbepaalde, uitdrukkelijk omschreven en gerechtvaardigde doeleinden.

We hebben in 2014 97% van de gegevensleveringen tijdig uitgevoerd. Hiermee voldoen we ruimschoots aan de met het ministerie van SZW afgesproken norm van 90%.

Doorontwikkelen polisadministratie
We onderzoeken of we de polisadministratie kunnen doorontwikkelen naar de Basisregistratie voor lonen, arbeidsverhoudingen en uitkeringen (BLAU), waarmee het voor gegevensafnemers mogelijk wordt authentieke gegevens zonder verdere controle of zonder afleiding uit andere gegevens te gebruiken in de primaire processen. De gegevens die zijn opgenomen in de basisregistratie sluiten dan direct en een-op-een aan op de informatiebehoefte van de afnemer.

We onderzoeken met de Belastingdienst in welke situaties dienstverbanden niet overeenkomen met inkomstenverhoudingen. We gebruiken de resultaten van dit onderzoek om de invulinstructies in het Handboek loonheffingen jaarlijks te verbeteren, zodat inhoudingsplichtigen kwalitatief nog betere loonaangiften kunnen indienen. Hierdoor worden de gegevens in de polisadministratie nog betrouwbaarder.

Daarnaast onderzoeken we hoe een aantal afnemers de huidige polisgegevens gebruikt en wat hun wensen zijn, en welke verschillende interpretaties aanleveraars van dienstbetrekkingen hanteren. In het derde kwartaal van 2014 is over de onderzoeken gerapporteerd. De belangrijkste constatering is dat voor een basisregistratie die authentieke informatie over dienstbetrekkingen moet bevatten, de polisadministratie in haar huidige vorm niet zonder meer als basis kan dienen. In de eindrapportage is aanbevolen om:

- voorafgaand aan de voorgenomen impactanalyse in overleg te treden met de Programmaraad Stelsel van Basisregistraties en met de Nationaal Commissaris Digitale Overheid (NCDO) over de houdbaarheid van de gebruikte uitgangspunten voor BLAU en over herijking van die uitgangspunten;
- de mogelijkheden te onderzoeken om verdere vereenvoudiging toe te passen, met als doel om de verschillen met betrekking tot het begrip dienstbetrekking zoals dat worden gehanteerd binnen de sociale verzekerings- en loonbelastingwetgeving verder terug te dringen c.q. op te heffen;
- de verbetervoorstellen voor de teksten van de voorschriften die aan werkgevers beschikbaar worden gesteld in het kader van de loonaangifte, in onderlinge afstemming tussen de Belastingdienst en UWV, mee te nemen in de jaarlijkse cyclus rond het actualiseren van de voorschriften. Indien het handboek duidelijker en eenduidiger is, kunnen werkgevers zorg dragen voor kwalitatief betere aangifteberichten. Dit komt de kwaliteit van de aan afnemers geleverde informatie weer ten goede.

6.2. De Loonaangifteketen

De loonaangifteketen is het samenwerkingsverband van UWV, Belastingdienst en het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) op het terrein van de heffing van belasting en premies en het verzamelen, verwerken en verstrekken van gegevens rond de arbeidsverhouding van werknemers, uitkeringsgerechtigden en pensioenontvangers. Ongeveer € 140 miljard belasting- en premieopbrengsten, meer dan 60% van alle ontvangsten van de Belastingdienst, komt binnen via de loonaangiften die werkgevers, uitkeringsinstanties en pensioenverstrekkers indienen. UWV verstrekt op basis van de loonaangiftegegevens maandelijks tussen de 1,2 en 1,5 miljoen uitkeringen in het kader van de WW en arbeids(on)geschiktheidswetten. Jaarlijks vinden meer dan 20 miljard gegevens hun weg naar een grote schare afnemers.

Doelstelling van de loonaangifteketen is het verlagen van de administratieve lasten voor inhoudingsplichtigen en het verminderen van de uitvoeringskosten voor afnemers van gegevens. De gegevens die de keten voortbrengt, worden onder andere gebruikt om het burgers gemakkelijker te maken om aan verplichtingen te voldoen en rechten te claimen. Voorbeelden zijn de vooraf ingevulde aangifte voor de inkomstenbelasting en vooraf ingevulde aanvraagformulieren voor uitkeringen.

Werking van de loonaangifteketen

De werking van de loonaangifteketen wordt bepaald aan de hand van het gezamenlijke normenkader. Over 2014 zijn de volgende resultaten behaald. Ter vergelijking zijn de resultaten over 2013 bijgevoegd.

Tabel: Werking van de loonaangifteketen

		Norm 2014	Resultaat 2014	Resultaat 2013
1	Jaarlijks oproepen van inhoudingsplichtigen, die opgenomen zijn in de werkgeversadministratie van de Belastingdienst, om aangifte te doen	≥95%	100%	100%
2	Gegevens van inhoudingsplichtigen in de werkgeversadministratie bij de Belastingdienst worden overgezet naar de werkgeversadministratie bij UWV	≥95%	98,5%	99,3%
3	Via loonaangifteberichten aan de loonaangifteketen aangeboden gegevens verliezen geen informatiewaarde tijdens verwerking in de keten en worden inhoudelijk ongewijzigd opgeslagen in het polisdomein en de heffingsadministratie	≥95%	100,0%	99,8%
4	Alle ontvangen loonaangifteberichten, uitgezonderd alle afgekeurde en in behandeling genomen uitval, worden opgeslagen in het polisdomein en zijn tijdig beschikbaar voor afnemers van loonaangiftegegevens op werknemersniveau	≥95%	99,9%	99,9%
5	Aan de afnemers van het polisdomein worden de gegevensleveringen beschikbaar gesteld conform de met hen afgesloten overeenkomsten	≥90%	98,5%	98,7%
6	Maximale additionele uitvraag van jaarloongegevens voor 2013	≤5%	0,39%	0,20%
7	Inhoudingsplichtigen ontvangen een terugkoppeling en een correctieverzoek voor de door hen gemaakte fouten in werknemersgegevens	≥98%	99,9%	99,9%

De resultaten van norm 3 zijn iets beter dan in 2013, de resultaten van norm 2 en 5 zijn iets lager. De resultaten van norm 1, 4 en 7 zijn gelijk aan die van vorig jaar. De prestaties over de laatste jaren bevestigen een bestendige positieve lijn. De normen worden gehaald. Het Kernteam van de loonaangifteketen heeft daarom besloten de normen 1, 4, 5 en 6 met ingang van 2015 naar boven bij te stellen.

Naar een robuustere loonaangifteketen

Sinds het bereiken van de fase van de stabiele loonaangifteketen in 2010 wordt gewerkt aan een robuustere keten. De loonaangifteketen moet daarmee wijzigingsbestendiger, flexibeler en eenvoudiger worden.

Op het gebied van gegevenskwaliteit in de loonaangifteketen hebben UWV en de Belastingdienst hun aandacht nog meer gericht op de aanleveraars (zoals inhoudingsplichtige/werkgever, salarisadministrateur, fiscaal dienstverlener, softwareontwikkelaar), op de afnemers en op het verbinden van die verschillende partijen. Zo is in 2014 een enquête gehouden onder salarisadministrateurs. De uitkomsten ervan moeten vooral leiden tot een betere informatievoorziening aan hen. De eerste stappen zijn inmiddels gezet, er is een werkgroep ingericht met vertegenwoordigers van vakorganisaties van salarisadministrateurs, Belastingdienst en UWV. De werkgroep inventariseert de informatiebehoefte van salarisadministrateurs en faciliteert hen hierin. In 2014 is ook het overleg met de afnemers in het Afnemersoverleg geïntensiveerd. Dit heeft geleid tot een inventarisatie van gebruikerswensen, die begin 2015 is aangeboden aan het Kernteam.

Om alle betrokken partijen beter te informeren, is in 2014 de website www.loonaangifteketen.nl gelanceerd. Deze geeft heldere informatie over de werking van de loonaangifteketen, en de omvang en het belang ervan. Via een speciale LinkedIn-groep kunnen geïnteresseerden van gedachten wisselen over de loonaangifteketen, en over ketensamenwerking en gegevensmanagement bij de overheid in het algemeen.

Tijdens de jaarlijkse conferentie van de loonaangifteketen zijn aanleveraars, afnemers en keteneigenaren met elkaar in contact gebracht. Doel was elkaar te informeren, wensen en mogelijkheden met elkaar te delen en begrip te kweken voor elkaars positie. De openheid en transparantie tijdens de conferentie werd door alle partijen gewaardeerd.

Voorafingevulde aangifte Inkomstenbelasting

Sinds 2008 kunnen burgers bij het doen van aangifte voor de Inkomstenbelasting gebruikmaken van de vooraf ingevulde aangifte (de VIA). De Belastingdienst vult bedragen zoals het loon, de WOZ-waarde van woningen en spaarsaldi alvast in op de aangifte. Hierdoor is het voor burgers een stuk gemakkelijker om aangifte te doen. Burgers maken ook steeds vaker gebruik van de VIA. Sinds 1 maart 2014 (toen de VIA Loonaangifte 2013 beschikbaar kwam) tot 1 april 2014 zijn bijna 5,5 miljoen keer gegevens voor de aangifte Inkomstenbelasting 2013 gedownload. Dit is bijna 20% meer dan vorig jaar.

UWV verstrekt de gegevens over loon- en arbeidsverhoudingen vanuit de polisadministratie. De gegevenslevering aan de Belastingdienst in februari 2014 is dankzij een goede samenwerking tussen UWV en de Belastingdienst succesvol verlopen en draagt bij aan de verbetering van de dienstverlening van de Belastingdienst. Deze zogenaamde VIA-leveringen kunnen nu als een standaardlevering worden betiteld. Van alle inkomstenverhoudingen die UWV in 2013 voor de VIA 2014 heeft aangeleverd, is 93% bruikbaar gebleken, iets minder dan het jaar daarvoor (2013: 94%). Eind 2014 is de eindrapportage VIA evaluatie/gegevenskwaliteit 2013 opgeleverd. In deze eindrapportage staan aanbevelingen die in het jaar 2015 in een ketenbrede aanpak nader worden uitgewerkt.

6.3. BKWI

UWV, SVB en de gemeenten hebben vanuit de wet SUWI een gezamenlijke verantwoordelijkheid voor het in stand houden van de voorziening Suwinet. Suwinet ondersteunt de eenmalige uitvraag van gegevens door overheidspartijen, leidt tot een efficiëntere en effectievere dienstverlening door de SUWI-partijen (BKWI, Divosa, Inlichtingenbureau, SVB en UWV,) en vergroot de kans om fraude te detecteren. UWV heeft in de wet de verantwoordelijkheid gekregen voor de inrichting en het beheer van Suwinet. De uitvoering van deze taak is belegd bij het Bureau Keteninformatisering Werk en inkomen (BKWI), een onderdeel van UWV.

In 2014 heeft BKWI op verzoek van de SUWI-partijen verschillende activiteiten ondernomen om de privacy en beveiliging van Suwinet verder te verbeteren. Zo heeft BKWI de gebruikersrapportages van UWV en de gemeenten verbeterd en is het inlogscherm van Suwinet-Inkijk aangepast om meer nadruk te leggen op de gebruikersvoorwaarden en de privacygevoeligheid van de gegevens die worden getoond. Verder heeft BKWI in 2014 zijn beveiligingsbeleid opnieuw vastgesteld. Hierin zijn de bevindingen van het CBP-onderzoek (zie paragraaf 7.3) meegenomen. De medewerkers van BKWI zijn expliciet van dit beleid op de hoogte gebracht en hebben moeten tekenen voor kennisname hiervan.

Daarnaast heeft BKWI een actieve bijdrage geleverd aan het Programmaplan Borging veilige gegevensuitwisseling via Suwinet. Dit programmaplan beschrijft veertien maatregelen voor veiligere gegevensuitwisseling via Suwinet.

7. Bedrijfsvoering



We hebben permanent aandacht voor de kwaliteit van onze bedrijfsvoering. In de praktijk zijn daarvoor onze medewerkers en onze ICT beslissend. Wij investeren daarom veel in de capaciteit en kwaliteit van onze personele bezetting. De stabiliteit, betrouwbaarheid en informatiebeveiliging van onze ICT zijn essentieel, zeker nu we versneld overstappen op meer online dienstverlening. De kwaliteit van onze bedrijfsvoering monitoren we systematisch en verbeteren we stapsgewijs.

7.1. Personeel

De expertise en inzet van onze medewerkers bepalen voor een groot deel de kwaliteit van onze dienstverlening. Zij verrichten hun werk in de wetenschap dat de komende jaren duizenden vaste arbeidsplekken verdwijnen. Wij investeren in een personeelsbestand dat een afspiegeling vormt van de maatschappij, en bevorderen de duurzame inzetbaarheid van onze medewerkers, binnen én buiten UWV.

Ontwikkeling personeelsbestand

In 2014 is het personeelsbestand ten opzichte van 31 december 2013 toegenomen met in totaal 506 medewerkers. Het gaat vooral om tijdelijke medewerkers. Zij zijn nodig om de werkdruk als gevolg van de toegenomen werkloosheid op te vangen. In de laatste maanden van 2014 is het aantal tijdelijke medewerkers licht afgenomen. Het aantal vaste medewerkers nam in 2014 af. Van hen maakten er 149 gebruik van een arrangement voor 60-plussers om eerder met pensioen te gaan. Dit arrangement maakte deel uit van een pilot waarin in 2014 mogelijkheden zijn onderzocht om de uitstroom van personeel te stimuleren.

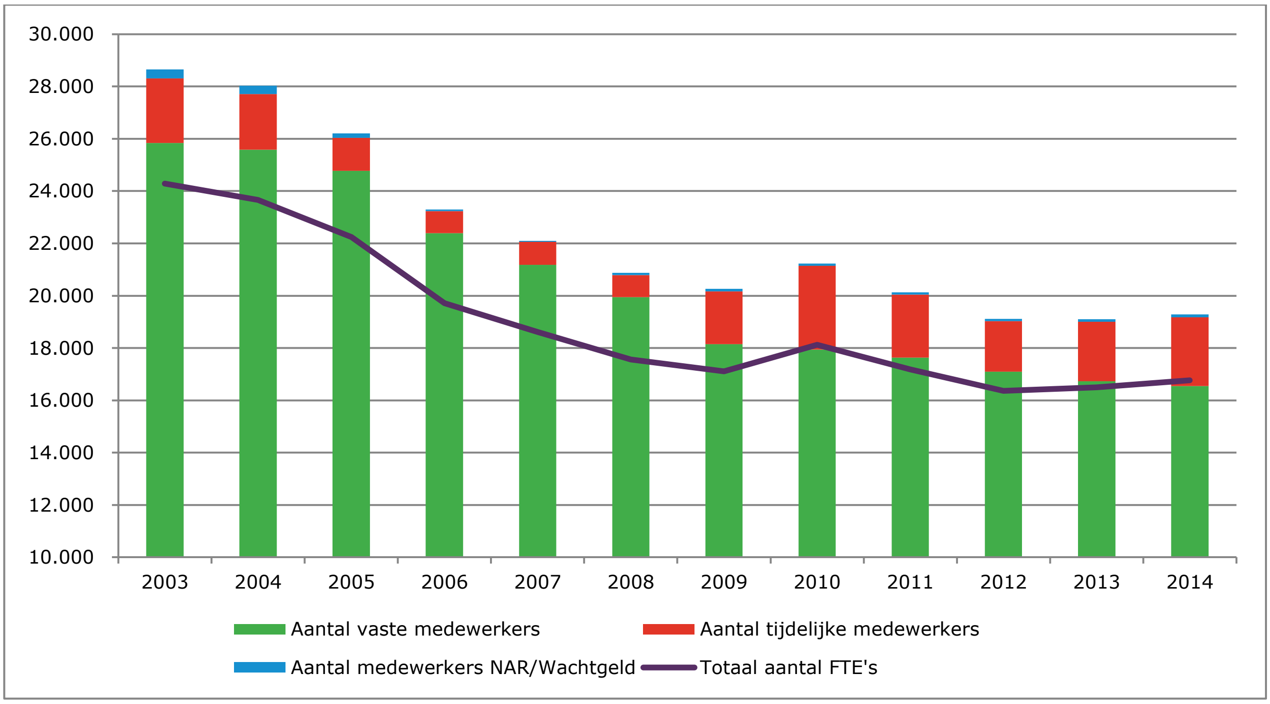
Tabel: Aantal medewerkers

	31-12-2014	31-12-2013
Vaste medewerkers	16.371	16.629
Tijdelijke medewerkers	3.066	2.329
Overige medewerkers (NAR/wachtgeld)	126	99
Totaal	**19.563**	**19.057**

Structureel krimpt de UWV-organisatie: de komende jaren verdwijnen duizenden arbeidsplaatsen bij UWV. We zetten in op duurzame inzetbaarheid van onze medewerkers en uitstroom naar werk elders. Zo voorkomen we waar mogelijk boventalligheid. Toch hebben we in 2014 aan 279 medewerkers boventalligheid moeten aanzeggen.

Tegelijkertijd moeten we klaarstaan om onverwachte werkdruk op te vangen. Het ministerie van SZW heeft ons in augustus 2012 tijdelijk extra budget toegekend om de overgang op online dienstverlening zo soepel mogelijk te laten verlopen. In 2013 en 2014 hebben we met dit budget ruim tweehonderd extra mensen ingezet voor de begeleiding van minder digivaardige klanten in de vestigingen. Op deze tijdelijke plekken zetten we zo veel mogelijk eigen medewerkers in, voor wie elders in de organisatie werk is weggevallen. Waar nodig doen we daarnaast een beroep op tijdelijke krachten.

Figuur: Aantal vaste en tijdelijke medewerkers



Mobiliteit en vitaliteit

We investeren in het voorkomen van boventalligheid, het versterken van duurzame inzetbaarheid van medewerkers en het bevorderen van door- en uitstroom. Om dit te bereiken is het van groot belang dat medewerkers werkfit, duurzaam inzetbaar en vitaal blijven. We zien het als onze opdracht om de medewerkers daarvoor goed toe te rusten en hun aanpassingsvermogen te versterken. Dat doen we samen met de medewerkers zelf. Het management speelt een belangrijke rol bij het stimuleren en ontwikkelen van mobiliteit en kan daarvoor gebruikmaken van diverse tools en specifieke trainingen.

In 2014 zijn verschillende initiatieven gestart die moeten bijdragen aan zowel het vergroten van de mobiliteit als het versterken van de duurzame inzetbaarheid van medewerkers. Zo is de communicatiecampagne Blijf scherp op je toekomst van start gegaan. De campagne wijst medewerkers op de noodzaak om bewust en proactief in te spelen op hun toekomstige inzetbaarheid. Ook werken we met regionale mobiliteitsplatforms en het genoemde vertrekarrangement voor 60-plussers. De uitstroom uit boventalligheid is toegenomen van 245 in 2013 naar 295 in 2014; de meeste van deze medewerkers zijn intern herplaatst in een andere functie of hebben gebruik gemaakt van het vertrekarrangement.

Divers personeelsbestand

UWV streeft naar een divers personeelsbestand. Bij de werving van nieuwe medewerkers is dat een van onze uitgangspunten. We willen meer vrouwen in managementfuncties en meer jongere medewerkers werven. Daarnaast richten we ons op mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt.

Mensen met afstand tot de arbeidsmarkt

Mensen die moeite hebben weer aan het werk te komen geven we de kans om bij de afdeling Klantencontact werkervaring op te doen, zich verder te ontwikkelen en vakdiploma's te halen. We richten ons op mensen die langer dan zes maanden onvrijwillig buiten het arbeidsproces hebben gestaan. Deze mensen worden geselecteerd door uitzendpartners en door UWV zelf. In 2014 zijn in totaal 101 medewerkers gestart via de instroomopleiding. Ze komen bij goed functioneren na drie maanden in dienst bij een van de betrokken uitzendpartners.

Wajongers

We willen eind 2016 binnen onze organisatie honderd duurzame inclusieve werkplekken hebben voor Wajongers. Hiermee levert UWV ook zijn bijdrage aan de doelstelling uit de Participatiewet om 125.000 banen te creëren in het bedrijfsleven en bij de overheid. Bij de UWV Inclusiefmethode wordt werk anders georganiseerd, om tot elementaire takenpakketten voor Wajongers te komen. Op deze wijze bevorderen we de mogelijkheden van mensen met een grote afstand tot de arbeidsmarkt om naar eigen vermogen een bijdrage te leveren.

De werkbegeleiders van de Wajonger krijgen een opleiding en coaching. De Wajonger heeft altijd een direct aanspreekpunt en problemen worden tijdig gesignaleerd. De direct betrokken collega's worden voorgelicht over de komst van de Wajonger. In de praktijk erkennen managers en collega's steeds meer dat de inzet van deze nieuwe collega's leidt tot voldoening en verrijking voor iedereen op de afdeling.

Eind 2014 hebben 91 analisten de opleiding voor UWV Inclusieve Arbeidsanalyse gevolgd. Daarnaast hebben 91 andere collega's de door de vakcentrale CNV georganiseerde training Harrie Helpt gevolgd. Daarbij krijgen ze informatie over ziektebeelden, regelingen en de begeleiding van Wajongers. zeventig collega's zijn opgeleid tot werkbegeleider. Binnen de verschillende bedrijfsonderdelen van UWV zijn nu 69 analyses uitgevoerd en 22 Wajongers geplaatst op een inclusieve functie. Daarnaast werkten er in 2014 bij UWV circa 140 Wajongers op reguliere werkplekken, in een vast dienstverband, in een tijdelijk dienstverband of op een werkervaringsplek.

Werken aan integriteit

UWV'ers stellen er eer in dat ze integer handelen, correct met informatie omgaan en geen misbruik maken van hun positie. 'Respectvol, open, verantwoordelijk, professioneel' zijn de sleutelwoorden in de UWV-gedragscode, waarin de afspraken en spelregels voor integer gedrag bij UWV zijn opgenomen. Voor een aantal specifieke functies zijn aanvullende regels van toepassing. Speciaal voor de Raad van Bestuur geldt een aanvullende regeling die het belang van bestuurlijke integriteit benadrukt, evenals de voorbeeldrol binnen en buiten UWV. Bij de jaarlijkse evaluatie van de Regeling integriteit Raad van Bestuur UWV bleek dat er geen sprake is geweest van situaties die op gespannen voet staan of strijdig zijn met de regeling.

Het Bureau Integriteit van UWV onderzoekt signalen van binnen en buiten de organisatie over medewerkers die mogelijk niet integer handelen. Om te bevorderen dat mensen van binnen en buiten UWV mogelijke misstanden melden, kent UWV een eigen meldregeling (voorheen klokkenluidersregeling). Deze regeling is ook bedoeld om de melder te beschermen.

In 2014 ontvingen we 160 meldingen van mogelijke schendingen van de integriteit. In deze periode zijn 83 onderzoeken gestart en werden 84 zaken volledig afgesloten (waarvan twaalf zaken uit 2013).

Tabel: Afhandeling integriteitszaken

	Aantal
Volledig afgesloten integriteitszaken	**84**
Aangifte bij de politie	**23**
Tegen een klant (agressie / poging tot omkoping / valsheid in geschrifte)	11
Tegen een derde (valsheid in geschrifte / bedreiging / vernieling)	11
Tegen een UWV-medewerker	1
Arbeidsrechtelijke maatregel	**25**
Ontslag op staande voet	1
Beëindiging dienstverband	3
Strafschorsing	6
Schriftelijke waarschuwing	12
Mondelinge waarschuwing	3

7.2. ICT

UWV staat op ICT-gebied voor een enorme opgave. De eerder door ons geformuleerde ICT-doelstellingen zijn nog steeds van kracht: we geven prioriteit aan stabiliteit en informatiebeveiliging, we digitaliseren een groot deel van onze dienstverlening en automatiseren onze werkprocessen. We vermijden waar mogelijk maatwerk en gebruiken zo veel mogelijk standaard software, we ontwikkelen nieuwe functionaliteiten stapsgewijs, we werken aan een doeltreffende en doelmatige ICT-dienstverlening. In 2014 hebben we in het traject Herijking Informatievoorziening (IV) de koers uitgezet waarmee we aan deze doelstellingen invulling geven en uitzicht creëren op structurele verbetering van ons ICT-landschap.

De herziene ICT-strategie gaat ervan uit dat we de huidige systemen langer gebruiken. We moderniseren het ICT-landschap in kleine stappen. Daardoor vermijden we risicovolle en kostbare trajecten voor de aanschaf en implementatie van nieuwe producten. De inhoudelijke besturing van deze beweging is toegevoegd aan het bestaande portfolio beheersingsproces. Hierdoor kunnen we maximaal inzetten op het robuuster maken van het ICT-landschap en toch voldoende capaciteit overhouden voor wijzigingen in verband met nieuwe wet- en regelgeving en verbetering van functionaliteiten.

We moeten veel veranderingen doorvoeren als gevolg van nieuwe wet- en regelgeving en om de steeds verdergaande digitalisering van onze dienstverlening en werkprocessen mogelijk te maken. Daarnaast zijn er allerlei aanpassingen nodig, omdat we een aantal van onze ICT-applicaties regionaal beschikbaar stellen aan gemeenten (zie paragraaf 4.1). Tegelijkertijd moeten we groot onderhoud inlopen en de ontwikkelingen in de techniek bijhouden om de ICT-kosten te kunnen verlagen en een goede en efficiënte dienstverlening te kunnen bieden.

In 2014 is de inzet op informatiebeveiliging (IB) verder verzwaard. We hebben de organisatie van de informatiebeveiliging en privacybeveiliging verbeterd en daarbij de positie van de Chief Information Security Officer (CISO) versterkt. De invulling van het eerder vastgestelde plan ‘Grip op IB’ is in lijn gebracht met de Baseline informatiebeveiliging Rijksdienst die per 1 januari 2016 voor UWV van kracht wordt (zie ook paragraaf 7.3).

Stabiliteit en continuïteit

We treffen maatregelen om onderhoud, stabiliteit, continuïteit en beveiliging van onze ICT-systemen structureel te verbeteren. Feitelijk staan alle veranderingen in het systeemlandschap in het teken van het continuïteitsmanagement.

Onderstaand een aantal acties dat meer specifiek is gericht op continuïteit.

- *Onderhoud.* Het achterstallig onderhoud op de gebruikte standaard softwareversies is grotendeels weggewerkt. Voor 2015 rest nog een aantal upgrades van systemen die bijzondere aandacht behoeven. Deze verbetering van de basis heeft nog niet geleid tot verbetering van de beschikbaarheid van veel systemen. Verdere investeringen in het systeemlandschap zijn daarvoor nodig. De migratie van de HRC firewall is, om risico’s te beperken, gefaseerd uitgevoerd en in februari 2015 voltooid.

- *Stabiliteit en continuïteit.* We moderniseren de infrastructuur voor online diensten. Een voor de structurele stabiliteit belangrijke technische modernisering van het fundament van werk.nl is gerealiseerd. De testen en borging die nodig zijn om een zo kritiek systeem in productie te nemen vereisten meer tijd dan gepland. De ingebruikname is inmiddels succesvol verlopen. In 2015 zullen de modernisering van de overige technologie en de verbetering van de applicatie zorgen voor een structureel geborgde stabiliteit van werk.nl.

- *Vernieuwing Kantoorautomatisering, werkplekken en netwerken (KWN).* Dit omvangrijke programma realiseert een belangrijke besparing en moderniseert de infrastructuur waarmee medewerkers in het hele land werken. De migratie naar de nieuwe dienstverlening (via het deelproject Transitie en Transformatie) verliep voor een groot deel in het voorziene tempo. In 2014 zijn 80 van de 103 UWV-locaties gemigreerd naar Windows 7, waaronder alle werkplekken van de divisie Werkbedrijf. Optredende performanceproblemen hinderden de verdere uitrol in het laatste kwartaal. Na analyse zijn verbeteringen in de netwerkinfrastructuur aangebracht. De oplossing van de problemen heeft veel capaciteit gevraagd, met als gevolg dat vertraging is opgelopen. Verwachting is nu dat eind eerste kwartaal 2015 alle voorziene vernieuwingen zijn doorgevoerd en dat medio 2015 ook de laatste verbeteringen in de bestaande infrastructuur zijn afgerond.

- *Callcenter-diensten en telefonie.* De Europese aanbesteding voor callcenter-diensten is gegund. De voorbereiding van de implementatie is gestart. Afronding van de migratie is voorzien voor medio 2015. De Europese aanbesteding voor telefonie is gegund en in november is een overeenkomst afgesloten met 1 januari 2015 als ingangsdatum.

Besturing en beheersing

Om een goede sturing te kunnen borgen, werken de informatiemanagementafdelingen van de diverse bedrijfsonderdelen, het centrale CIO-Office en het ICT-bedrijf samen in de Informatievoorzieningsfunctie (IV). De informatiemanagers zijn verantwoordelijk voor de totale regie op de keten van ICT-voorzieningen voor hun bedrijfsonderdeel. Elke informatiemanager voert bovendien de UWV-brede regie over een van de IV-veranderdomeinen. We hebben de portfoliobeheersing de afgelopen jaren geprofessionaliseerd; deze vormt een goede basis voor verdere verbetering van de beheersing. Om de projectbeheersing op divisieniveau te versterken zijn decentrale portfoliobureaus ingericht. Bij het vergroten van de effectiviteit van de systeemontwikkeling is het uitgangspunt dat we applicaties, waar dat efficiënt is, zo veel mogelijk intern beheren en dat binnen UWV specifieke kennis wordt opgebouwd. Dit verlaagt de kosten en vermindert de afhankelijkheid van leveranciers. Een wisseling van leverancier is dan bijvoorbeeld minder ingrijpend.

Besturing en beheersing zijn bij uitstek van belang bij trajecten als gevolg van nieuwe wet- en regelgeving. We verrichten dan op verzoek van het ministerie van SZW binnen zes weken een uitvoeringstoets. Dit werkt niet altijd bevredigend; in die beperkte tijd kan de ICT-impact dan niet met voldoende zekerheid worden bepaald. Daardoor kunnen de kosten soms (flink) hoger uitvallen dan bij de start van het project werd ingeschat. In samenwerking met het ministerie van SZW is een nieuw proces ontworpen waarbij vanaf een veel vroeger moment in de beleidsvorming wordt onderzocht welke impact het voornemen heeft op de ICT. Deze aanpak is mede gebaseerd op best practices van Belastingdienst en DUO. Ook in situaties waarbij nieuwbouw nodig is, zijn de kosten vooraf soms moeilijk in te schatten.

In 2014 zijn hogere kosten gemaakt dan voorzien voor infrastructuur, in het bijzonder voor werk.nl. Dit vanwege het hoge gebruik en de benodigde stabilisatiemaatregelen. Daarnaast waren er als gevolg van de crisis meer werkplekken nodig. De automatiseringsbudgetten zijn tijdens het jaar hierop aangepast. In de periode 2011 tot en met 2014 hebben we voor een bedrag van € 108 miljoen aan structurele bezuinigingen in de IV-keten gerealiseerd.

Versterken samenwerking met externe organisaties

De met de Compacte Rijksdienst (CRD) ingezette ontwikkeling om ook op ICT-gebied meer samen te werken wordt voortgezet, onder andere via het Bestuurders Overleg Compacte Uitvoering (BOCU). Daarin werken Belastingdienst, Dienst Uitvoering Onderwijs, SVB, Centraal Administratiekantoor en UWV samen. Daarnaast neemt UWV deel aan het interdepartementale overleg van CIO's. Naast samenwerking op concrete voorzieningen en processen is er ook aandacht voor strategische samenwerking op de langere termijn. Het gaat dan bijvoorbeeld om beveiliging van de ICT-infrastructuur volgens de Baseline Informatiebeveiliging Rijksdienst (BIR) en het gezamenlijk inkopen van voorzieningen die doorgaans via langlopende contracten worden verworven.

UWV participeert, samen met veertien andere organisaties in de overheidssector, in de Manifestgroep. Kenmerkend voor deze organisaties is dat zij direct contact hebben met burgers en bedrijven en dat zij verantwoordelijk zijn voor een groot deel van de overheidsdata en datastromen. De deelnemers streven gezamenlijk naar een zorgvuldige, efficiënte, betrouwbare en transparante uitvoering en inrichting van gegevensmanagement en gegevensstromen.

Parlementair onderzoek ICT

In februari 2013 besloot de tijdelijke commissie ICT van de Tweede Kamer om onze website werk.nl als casus toe te voegen aan de zes projecten die eerder al waren geselecteerd voor het parlementaire onderzoek naar ICT-projecten bij de overheid. We hebben de informatie opgeleverd waar de commissie in het kader van dit onderzoek om heeft gevraagd. In november 2013 besloot de commissie om nader onderzoek te laten verrichten naar twee casussen, waaronder werk.nl. Ook de informatie voor dit nader onderzoek hebben we aan de commissie gezonden. In het tweede kwartaal van 2014 heeft de commissie experts en bestuurders gehoord in het kader van het onderzoek, onder wie een lid van de Raad van Bestuur van UWV. De commissie heeft op 15 oktober haar eindrapport uitgebracht. UWV spreekt met het ministerie van SZW over de implementatie van de aanbevelingen van de tijdelijke commissie. Daarbij is nadrukkelijk de inpassing van wijzigingen in de totale portfolio gelet op de noodzaak van beheerste doorontwikkeling een aandachtspunt.

7.3. Informatiebeveiliging en privacy

Informatiebeveiliging is een permanente uitdaging. De steeds verdergaande en snellere technische ontwikkeling van gegevensdragers, het streven van overheden en bedrijven om de dienstverlening door middel van online dienstverlening in te richten, de tendens om meer en meer geautoriseerde databases aan elkaar te verbinden, het toenemend aantal (hack)incidenten met digitale aanvallen op gegevensdragers en incidenten met gegevenslekken onderstrepen de noodzaak van adequate gegevensbescherming. De verwachting is dat de bedreigingen in de toekomst eerder zullen toenemen dan afnemen.

We zijn dan ook continu bezig de beveiliging verder te verbeteren en te borgen in de staande uitvoering. We hebben concrete resultaten geboekt op zowel technisch als organisatorisch niveau. In 2014 is een informatiebeveiliging- en privacyorganisatie vastgesteld voor de besturing en beheersing van de informatiebeveiliging en privacy binnen de organisatie. Op basis daarvan is een operationele Chief Information Security Office (CISO) ingericht.

Implementatie VIR/BIR

Binnen de rijksoverheid worden het Voorschrift Informatiebeveiliging Rijksdienst (VIR) en de Baseline Informatiebeveiliging Rijksdienst (BIR) toegepast. Aan UWV en de andere zelfstandige bestuursorganen (zbo's) is gevraagd dit normenkader te adopteren als richtlijn voor maatregelen op de informatiebeveiliging. De VIR en de BIR zijn beide gebaseerd op de standaard ISO 27001-code informatiebeveiliging. UWV heeft zijn tactische beleidskader voor beveiliging en privacy grotendeels op deze code gebaseerd. Dit betekent dat er weinig nieuwe eisen worden opgelegd, mede omdat niet alle normen in de VIR/BIR relevant zijn voor ZBO's – zoals de governancenormen voor de rijksoverheid. In mei 2014 heeft UWV met de ondertekening van de Bestuurlijke verklaring Informatieveiligheid zbo's de toepassing van de VIR/BIR bekrachtigd. In de nieuwe systematiek meten we continu of UWV blijvend voldoet aan de BIR standaard. Dit doen we onder andere via businessimpactanalyses en privacyimpactanalyses. In 2014 heeft een gapanalyse een aantal generieke verbeterpunten opgeleverd. Daarbij gaat het onder andere om risicoafwegingen op het gebied van informatiebeveiliging en privacy, het toepassen van dataclassificatie om de gevoeligheid van gegevens goed in kaart te brengen, en logging en monitoring om de toegang tot en het gebruik van data beter te bewaken. Daarnaast is een aantal verbeterpunten per divisie opgeleverd. In december heeft de CISO aan de Raad van Bestuur een zogenaamd Statement of Applicability (Borging Beheersing BIR) afgegeven, met de status en de verbeterpunten, en wie hiervoor verantwoordelijk zijn.

Governance

Bescherming van klantgegevens heeft hoge prioriteit binnen UWV. UWV draagt zorg voor de ontwikkeling, naleving en continue verbetering van beleidsmaatregelen om zeker te stellen dat de privacy van klanten niet wordt aangetast. Iedere manager heeft hierin een eigen verantwoordelijkheid. UWV heeft in 2014 een nieuwe governancestructuur voor (informatie)beveiliging en privacy vastgesteld, die de diverse bedrijfsonderdelen verbindt op het gebied van taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden. Centraal staat dat gegevensbescherming een integraal en onlosmakelijk onderdeel is van de bedrijfsvoering en dienstverlening van UWV. De uitrol van de governancestructuur loopt door tot in 2015.

DigiD/Logius

Bij het jaarlijkse assessment dat Logius als aansluitvoorwaarde voor DigiD hanteert, bleek UWV eind 2013 aan enkele normen niet te voldoen. We hebben in 2014 maatregelen in gang gezet om operationele risico's te beperken. In overleg met Logius zijn verbeterplannen opgesteld. Uiterlijk 1 mei 2015 moet het volgende assessment rapport aan Logius worden geleverd.

UWV heeft intern de coördinatie rond de voorziene inzet van eID als opvolger van DigiD versterkt. De komst van eID is een noodzakelijke voorwaarde voor een robuuste, betrouwbare en veilige doorontwikkeling van digitale diensten voor burgers en bedrijven. De ontwikkeling van eID is in een fase gekomen dat pilots mogelijk zijn om deeloplossingen en technieken te beproeven. UWV neemt deel waar dat mogelijk en zinvol is. Zo dragen we bij aan de ontwikkeling van het eID-stelsel en bouwen we eigen kennis op over dit onderwerp.

Autorisatiebeheer

Het ministerie van SZW heeft UWV verzocht prioriteit te geven aan het verbeteren van het autorisatiebeheer. Eind 2013 is hiertoe het project Sluitend autorisatiebeheer gestart, dat in 2014 een aantal grote stappen heeft gezet.

Met hoge prioriteit zijn maatregelen genomen om het aantal autorisatieverschillen met risico die bekend zijn uit applicaties die zijn aangesloten op de bestaande controlesystemen, te schonen. Dat is gelukt; per eind december 2014 zijn al deze zogeheten delta's opgelost of verklaard. Dit laatste deel van de delta's is naar herkomst inzichtelijk gemaakt en oplossende acties zijn benoemd. Het concernbrede autorisatieproces en de decentrale autorisatieprocessen bij de verschillende bedrijfsonderdelen zijn herijkt en een set van beheersings- en controlemaatregelen is ontworpen.

De uitrol hiervan is gestart, bij alle divisies zijn hiervoor decentrale teams ingericht. Eind 2014 zijn bij zes bedrijfskritische applicaties het ontwikkelde uitrolproces en de werking van de set van beheersings- en controlemaatregelen onderzocht. Het onderzoek bevestigt dat er grote stappen zijn gezet in het inrichten en het werkend krijgen van het decentrale deel van het autorisatiebeheer voor de zes betrokken applicaties, de voorbereiding van brede uitrol en het verklaren van de delta's. Begin 2015 wordt het afgelegde implementatietraject voor deze applicaties geëvalueerd. De bevindingen uit het onderzoek en de evaluatie worden verwerkt in het uitrolscenario.

Het volledig UWV-breed in control komen voor autorisatiebeheer vraagt ook in 2015 om een extra inspanning. Lag in 2014 de nadruk op het schoonmaken, in 2015 zal het draaien om het schoonhouden.

CBP-onderzoek

Het College bescherming persoonsgegevens (CBP) heeft bij het Bureau Keteninformatisering Werk en Inkomen (BKWI) onderzoek gedaan naar de naleving van de door de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) en de regelgeving SUWI gestelde vereisten. Onderzocht is of een aantal beveiligingaspecten voldoet aan het Aansluitprotocol en overige kaders in de Regeling SUWI. Het gaat onder andere om de toekenning van autorisaties, en overeenkomsten van UWV als bronhouder met nationale niet-SUWI partijen en met het Department of Social Protection Ierland. Het niet (geheel) naleven betekent een overtreding van de Wbp.

Het rapport concludeert dat UWV als verantwoordelijke voor BKWI en Suwinet de Wbp op een aantal punten overtreedt bij gegevensleveringen aan niet-SUWI-partijen. De constateringen in het rapport hebben aanleiding gegeven tot het treffen van maatregelen. Deze maatregelen zijn met het CBP gecommuniceerd en zijn opgenomen in het Programmaplan Borging veilige gegevensuitwisseling via Suwinet dat op 7 oktober 2014 is aangeboden aan de bewindslieden van SZW.

7.4. Huisvesting

Tabel: Huisvesting

	31-12-2014	31-12-2013
Aantal panden in portefeuille	109	109
Aantal vierkante meters	436.100	426.500

Eind 2014 waren we gevestigd in 109 panden. Het aantal panden is per saldo gelijk gebleven. Het aantal vierkante meters is wel toegenomen. Desondanks zijn de huisvestingskosten in 2014 gedaald. Dit komt onder andere doordat we via heronderhandelingen met de verhuurders huurverlaging hebben gerealiseerd.

UWV onderhoudt goede contacten met de Rijksgebouwendienst en andere publieke organisaties, om in voorkomende gevallen vraag en aanbod in het publieke domein op elkaar af te stemmen. Zo sluiten we in het kader van de samenwerking huurovereenkomsten met gemeenten. In 2014 zijn we huurverplichtingen aangegaan met drie gemeenten. Ook huren we met ingang van 1 januari 2015 van de Sociale Verzekeringsbank circa 3.700 m^2 kantoorruimte in Nijmegen. Het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ) ondersteunen we bij hun huisvesting. Zo is het CIZ gehuisvest in een UWV-pand in Eindhoven, en bespreken we de mogelijkheden voor het CIZ om aan te sluiten bij onze 27 frontoffice-vestigingen.

7.5. Risicobeheersing 2014

Risicobeheersing is een integraal onderdeel van onze managementcyclus. Naast de dagelijkse sturing op en beheersing van risico's die gepaard gaan met operationele uitvoering door het management is het beheersen van risico's die voortvloeien uit de UWV-brede prioriteiten een expliciet onderdeel van onze planning- en control-cyclus. Hiervoor gebruiken we een aantal specifiek op risicomanagement geënte overleggen en instrumenten. Divisies en directies voeren periodiek assessments uit en nemen beheersmaatregelen om de risico's weg te nemen, te beheersen of te reduceren. Via het risicosignaleringsoverleg monitoren wij actuele risicosignalen. Risicosignalen worden teruggelegd in de uitvoering en het effect van de genomen beheersmaatregelen wordt gevolgd in onze maandrapportage. Naast de periodieke sturing voeren wij reviews uit op de kritieke bedrijfsprocessen.

Hieronder geven we een overzicht van de belangrijkste risico's in relatie tot het UWV jaarplan 2014. Een aantal van deze risico's is al eerder aan de orde gekomen in dit jaarverslag.

- *Aanpassingen van wet- en regelgeving.* Voorafgaand aan de invoering van nieuwe wet- en regelgeving verrichten wij op verzoek van het ministerie van SZW een uitvoeringstoets. Daarbij beoordelen we of de plannen uitvoerbaar zijn, mede gelet op onze beschikbare ICT-capaciteit. We geven aan onder welke voorwaarden de plannen kunnen worden uitgevoerd en welke risico's ze met zich meebrengen. Op deze risico's nemen we maatregelen om deze te mitigeren. De invoering van de Participatiewet heeft druk gezet op onze organisatie. Om een tijdige implementatie te kunnen garanderen is een strakke planning met mijlpalen opgesteld. Per 1 januari 2015 zijn we in staat om de wettelijke producten van de Participatiewet (indicatie banenafspraak, advies beschut werk en advies medische urenbeperking) die we leveren aan gemeenten geautomatiseerd te registreren. Het merendeel van de regio's heeft inmiddels de keuze voor een loonwaardemethodiek (de in geld uitgedrukte waarde van het werk dat iemand nog kan verrichten) gemaakt. De arbeidsdeskundigen zijn voor een groot deel opgeleid om de twee meestgevraagde methodes (de Dariusz Works-methode en die van UWV) uit te voeren.
  Bij de versnelde invoering van de Wet werk en zekerheid (Wwz) is de risicobeheersing vooral gericht (geweest) op de tijdige implementatie van de wetswijzigingen om de beoogde invoering per 1 juli 2015 te halen. Er wordt aangestuurd op het realiseren van een beperkte vorm van digitalisering.

- *Online dienstverlening.* In onze dienstverlening kiezen we steeds voor het meest effectieve kanaal. WW'ers bieden wij in de eerste drie maanden van hun werkloosheid online dienstverlening; deze doet een groter beroep op de zelfredzaamheid van burgers. In overleg met het ministerie van SZW krijgen klanten langer de tijd om te wennen aan de online dienstverlening. Zo hebben wij trainees (Team werk.nl) ingezet om werkzoekenden te ondersteunen zodat ze meer gebruik maken van de Werkmap en hun cv te plaatsen op werk.nl. Per 1 november 2014 is de inzet van de 130 trainees beëindigd en is de ondersteuning overgenomen door de reguliere uitvoering. De evaluatie van de ondersteuning heeft geleid tot voortzetting van de gewenningsperiode in 2015.

- *Privacy en beveiliging van informatiestromen.* Wij wijzen onze medewerkers via onder andere campagnes op de noodzaak om ook in een digitale omgeving veilig om te gaan met vertrouwelijke gegevens. Daarnaast onderzoeken wij periodiek de beveiliging van de DigiD-aansluitingen, de veiligheid van UWV-portalen en het sluitend autorisatiebeheer. Verder participeren wij in een landelijk overleg met andere uitvoeringsorganisaties om beveiliging en privacy van informatie op een hoger niveau te brengen. We hebben de organisatie van de informatiebeveiliging en privacybeveiliging verbeterd en daarbij de positie van de Chief Information Security Officer (CISO) versterkt.

- *Druk op het geheel aan ICT-voorzieningen en de verandercapaciteit.* De invoering van de Participatiewet en de (versnelde) invoering van de Wet werk en zekerheid hebben in 2014 een groot beslag op de releasecapaciteit gelegd. Daarnaast is via het programma Groot Onderhoud in 2014 een belangrijk deel van het achterstallig onderhoud op de gebruikte standaard softwareversies weggewerkt. Ook in 2015 zal prioriteit gegeven worden aan onderhoud en noodzakelijke vernieuwing.

- *Aansluiten van de competenties van onze medewerkers op de snel veranderde dienstverlening.* Wij hanteren een UWV-breed strategisch meerjarig personeel- en capaciteitsplan. Op basis hiervan wordt de capaciteitsbehoefte voor de korte en middellange termijn bepaald. In 2014 lag het accent op het meerjarig op peil brengen van de capaciteit aan verzekeringsartsen en arbeidsdeskundigen. Voor verzekeringsartsen hanteren wij een wervingsplan en een meerjarig doorlopend scholingsprogramma. In 2014 is de capaciteit aan verzekeringsartsen verhoogd tot het niveau dat nodig is om de (nieuwe) wet- en regelgeving uit te voeren. Daarnaast zetten wij in op verhoging van de productiviteit (tijdens de opleiding), het actief uitwisselen van werk en medewerkers over de districten heen en door bepaalde handelingen uit te laten voeren door medische secretaresses. De benodigde capaciteit voor arbeidsdeskundigen houden we op peil houden door huidige werknemers in andere functies tijdig om te scholen. De huidige capaciteit is toereikend voor het werkaanbod, met inbegrip van activering oWajong. UWV huurt regelmatig ICT-expertise in. Vaak gaat het om specialistische kennis waarvoor we geen vaste krachten nodig hebben. Soms huren we bij leveranciers functionele en technische applicatiekennis in die we liever in huis zouden hebben. Daarom investeren we in de specifieke deskundigheid en kennisoverdracht die nodig is om applicaties zo veel mogelijk intern te kunnen beheren(zie ook paragraaf 7.2).

Over de genoemde risico's voeren wij nauw overleg met SZW. Waar nodig worden in gezamenlijk overleg prioriteiten gesteld.

8. Rechtmatigheid en doelmatigheid



UWV wordt gefinancierd uit publieke middelen. Die middelen willen we uiteraard zo zorgvuldig en verantwoord mogelijk besteden. We zorgen ervoor dat al onze handelingen rechtmatig zijn, in overeenstemming zijn met de geldende regels en besluiten. We meten de rechtmatigheid van alle uitkeringslasten (de financiële rechtmatigheid) en ook die van alle inkopen voor onze bedrijfsvoering. Daarnaast letten we er scherp op dat al onze inspanningen en uitgaven daadwerkelijk bijdragen aan de realisatie van onze doelen, en dat de kosten in verhouding staan tot de opbrengsten. UWV is een doelmatige uitvoerder. De uitvoeringskosten (het bedrag dat we uitgeven aan onder meer personeel, huisvesting en automatisering) zijn relatief laag. In 2014 bedroegen de uitvoeringskosten van UWV 7,1% van de totale lasten van UWV.

8.1. Rechtmatigheid

De totale UWV-brede rechtmatigheid is de som van de financiële rechtmatigheid en de rechtmatigheid van de aanbestedingen. Deze komt uit op 98,93%, vrijwel de afgesproken norm van 99%.

Financiële rechtmatigheid

Alle handelingen van UWV moeten rechtmatig zijn, in overeenstemming met de relevante wet- en regelgeving. In het kader van de rechtmatigheid worden afwijkingen gekwantificeerd en afzonderlijk gewogen en weergegeven. We maken daarbij onderscheid tussen financiële fouten en onzekerheden. Bij een financiële fout kunnen we vaststellen wat de fout en is en wat het financiële gevolg is. Bij een onzekerheid hebben we onvoldoende controlemiddelen om vast te stellen of iets goed of fout is.

Het percentage financiële fouten in de uitkeringslasten van verslagjaar 2014 bedraagt 0,8%. Dit is het gewogen UWV-percentage over alle wetten, en het is beter dan het cijfer over 2013 (0,9%). Het percentage onzekerheden bedraagt 0,0% (2013: ook 0,0%). In onderstaande tabel zijn de percentages financiële fouten en onzekerheden voor de verschillende wetten weergegeven.

Tabel: Financiële onrechtmatigheid verslagjaar 2014

In procenten	Financiële fouten		Onzekerheden	
	2014	2013	2014	2013
Wajong	0,0	0,2	0,0	0,0
WAO	0,0	0,0	0,0	0,0
WAZ	0,0	0,0	0,0	0,2
Wazo	0,8	1,4	0,0	0,0
WIA	0,4	0,2	0,0	0,0
WW	1,2	1,8	0,0	0,0
ZW	3,1	2,7	0,0	0,0
TW	1,7	1,7	0,0	0,0
BIA	0,0	0,0	0,0	0,0
IOW	1,3	3,7	0,0	0,0
Totaal	**0,8**	**0,9**	**0,0**	**0,0**

Toelichting op de tabel.

- De foutpercentages zijn bij vrijwel alle wetten gedaald of gelijkgebleven. Een voor de UWV-brede score belangrijke daling deed zich voor bij de WW.
- Alleen bij de ZW en WIA zijn de foutpercentages gestegen. Bij de Ziektewet steeg de gemiddelde omvang van de fout en bij de WIA was de stijging het gevolg van onvolkomenheden bij de uitvoering van de WIA voorzieningen.

Rechtmatigheid aanbestedingen

UWV hanteert strikt de regels van de Aanbestedingswet 2012. Afwijkingen van deze regels worden gemotiveerd voorgelegd aan de Raad van Bestuur. Deze verleent een akkoord als de afwijking noodzakelijk is voor een ongestoorde bedrijfsvoering.

Bij de berekening van onrechtmatigheid nemen we de totale contractwaarde in het jaar van de onrechtmatige handeling. Hierdoor kan de omvang van de rechtmatigheid per jaar variëren. Over 2014 onderkennen wij een onrechtmatigheid van inkopen of uitgaven van € 97 miljoen. Hiervan is € 72,5 miljoen goedgekeurd door de Raad van Bestuur om een ongestoorde bedrijfsvoering te kunnen garanderen. In 2014 is de aanbestedingsgrens verlaagd van € 200.000 naar € 50.000. Hieruit komt een onrechtmatigheid voort van € 24,5 miljoen.

In 2014 hebben we de volgende maatregelen getroffen:

- We hebben ons bestellen-tot-betalenproces succesvol geautomatiseerd, contractgegevens zijn op dit platform in de contractmodule van PeopleSoft ingevoerd. Dit proces zorgt ervoor dat tijdig wordt gesignaleerd wanneer de eind- of verlengingsdatum van een contract in zicht is. Deze signalen zijn input voor onze aanbestedingskalender, zodat we aanbestedingen tijdig kunnen starten.
- We hebben een nieuwe rapportage ontwikkeld die in detail inzichtelijk maakt of de invoer in onze contractenadministratie juist is geweest. Hierdoor kunnen we de kwaliteit van onze informatie verbeteren en actualiseren.
- We hebben een nieuwe wijze van kwantificering van de (on)rechtmatigheid geïmplementeerd.
- We monitoren onze aanbestedingen en uitgaven continu, daardoor zijn we steeds beter en sneller in staat inzicht te geven in de kwantificering van de (on)rechtmatigheid.

- We hebben inzicht verkregen in kleinere onrechtmatige bedragen, doordat we deze nu ook meenemen in onze meting van de (on)rechtmatigheid.
- De bewustwording over de oorzaken van (on)rechtmatigheid binnen onze organisatie is vergroot, doordat hierover drie keer per jaar wordt gerapporteerd aan de Raad van Bestuur.

Beleid misbruik en oneigenlijk gebruik

UWV is van mening dat over het verslagjaar 2014 sprake is van een toereikend beleid omtrent de beheersing van het misbruikrisico van door UWV verstrekte uitkeringen en subsidie. Dit beleid is door middel van het UWV jaarplan Handhaving 2014 afgestemd met het ministerie van SZW en is tot uitvoering gebracht.

8.2. Doelmatigheid

Tabel: Resultaat 2014 op hoofdlijnen

bedragen x € 1 miljoen	Realisatie 2014	Begroting 2014	Verschil	%
Reguliere uitvoeringskosten	1.686,5	1.813,8	-127,3	-7,0%
Bijzondere baten en lasten	76,1	-	76,1	-
Projectkosten	124,9	124,4	0,5	0,4%
Frictiekosten	30,6	47,0	-16,4	-34,9%
Totaal uitvoeringskosten	**1.918,2**	**1.985,2**	**-67,0**	**-3,4%**

UWV heeft van het budget voor de uitvoeringskosten 2014 per saldo € 67 miljoen overgehouden. Dit komt met name door een onderschrijding van de reguliere uitvoeringskosten van € 127,3 miljoen. De belangrijkste oorzaak voor deze onderschrijding is dat het klantvolume WW lager is uitgekomen dan door het Centraal Planbureau in 2013 werd verwacht. Bij de vaststelling van het UWV-budget voor 2014 heeft het ministerie van SZW gerekend met 877.000 WW-beslissingen. We zijn voor geheel 2014 echter uitgekomen op 692.000 WW-beslissingen.

Wij sturen bewust op een onderschrijding van de begroting. Met het ministerie van SZW is in het kader van de meerjarige financiële taakstellingen afgesproken dat wij investeringen en frictiekosten samenhangend met de invulling van deze taakstellingen zo veel mogelijk uit onze eigen begroting financieren. Bij het opstellen van de begroting 2014 hebben wij € 60 miljoen apart gezet om aan het einde van het jaar te bestemmen voor de dekking van frictie- en investeringskosten. Deze ruimte is ontstaan doordat wij ervoor hebben gekozen om voor de hogere klantvolumes WW alleen de directe capaciteit op te schalen. De stafondersteuning en indirecte kosten houden wij zoveel mogelijk constant.

Het budget van UWV vertoont door de jaren heen fluctuaties. Budgetverhogingen voor extra initiatieven als de 50-plus- en 55-plus-aanpak, het fraudeplan en onzekerheid over de verwachte groei in klantvolumes lopen door de invulling van de bezuinigingstaakstellingen heen. Van 2013 op 2014 moest een aantal grote divisies personeel opschalen, van 2014 naar 2015 moet er op onderdelen weer personeel worden afgeschaald. Het opschalen is vaak niet op 1 januari van een jaar gereed, met het afschalen wordt eerder begonnen dan 31 december door vacatures bijvoorbeeld niet in te vullen. Beide zorgen ervoor dat een jaarbudget niet volledig wordt benut. Een budget dat meerjarig minder fluctueert, zal voor een groter deel worden uitgenut.

Het resultaat over 2014 hebben wij zoveel mogelijk bestemd voor de frictie- en investeringskosten in komende jaren. Frictiekosten zijn kosten voor personeel dat in de toekomst boventallig wordt en voor huisvesting die door de krimp van de organisatie leeg komt te staan.

De begroting 2014 is opgebouwd via de 'cost accounting'-methodiek. Die maakt de relatie inzichtelijk tussen de te leveren productie en de hiervoor benodigde financiële middelen. Het begrotingsresultaat van 2014 is als volgt:

Tabel: Begrotingsresultaat UWV

bedragen x € 1 miljoen	Realisatie 2014	Begroting 2014	Verschil	%
1. Claimbeoordeling				
1.1 Toekennen-afwijzen claim	501,2	562,5	-61,3	-10,9%
1.2 Continueren	445,0	450,2	-5,2	-1,1%
1.3 Handhaving	126,7	151,9	-25,1	-16,6%
	1.072,9	**1.164,5**	**-91,6**	**-7,9%**
2. Preventie & dienstverlening				
2.1 Preventie	27,9	32,5	-4,7	-14,4%
2.2 Dienstverlening werkzoekenden	299,8	302,5	-2,7	-0,9%
	327,7	**335,0**	**-7,4**	**-2,2%**
3. Registratie arbeidsverhoudingen				
3.1 Gegevensverkeer arbeidsverhoudingen	38,4	41,2	-2,8	-6,9%
3.2 Werkgeversdienstverlening	80,5	94,5	-14,0	-14,9%
	118,9	**135,8**	**-16,9**	**-12,4%**
4. Inkomensverzorging				
4.1 Betalingen	78,1	78,3	-0,2	-0,2%
	78,1	**78,3**	**-0,2**	**-0,2%**
5. Informatievoorziening				
5.1 Informatievoorziening	89,0	100,3	-11,2	-11,2%
	89,0	**100,3**	**-11,2**	**-11,2%**
Structurele uitvoeringskosten wettelijke dienstverlening	**1.686,5**	**1.813,8**	**-127,3**	**-7,0%**
Bijzondere lasten	76,1	-	76,1	-
Uitvoeringskosten wettelijke dienstverlening	**1.762,6**	**1.813,8**	**-51,2**	**-2,8%**
Vernieuwing, Investerings- en Frictiebudget	89,6	93,4	-3,8	-4,1%
Invoering Wet- en regelgeving	35,4	31,0	4,4	14,1%
Totaal projectkosten	**124,9**	**124,4**	**0,5**	**0,4%**
Frictiekosten sociaal plan	29,3	45,0	-15,7	-35,0%
Frictiekosten huisvesting en werkplekken	1,3	2,0	-0,7	-33,1%
Totaal frictiekosten	**30,6**	**47,0**	**-16,4**	**-34,9%**
Totaal (voor mutaties bestemmingsfondsen)	**1.918,2**	**1.985,2**	**-67,0**	**-3,4%**
Onttrekking aan bestemmingsfondsen	-65,5	-84,4	18,9	-22,4%
Vorming van bestemmingsfonds en egalisatiereserve	48,1	-	48,1	-
Totaal (na mutaties fondsen en reserveringen)	**1.900,8**	**1.900,8**	**0,0**	**0,0%**

De opgenomen jaarbegroting 2014 voor de uitvoeringskosten bedraagt € 1.985,2 miljoen. Naast het door het ministerie van SZW toegekende budget van € 1.983,0 miljoen ontvangt UWV van het ministerie van Onderwijs, Cultuur & Wetenschappen (OCW) € 2,2 miljoen voor de onderwijsvoorzieningen.

Het totale begrotingsresultaat over 2014 bedraagt € 67,0 miljoen. Na onttrekking aan de bestemmingsfondsen resteert een onderschrijding van € 48,1 miljoen. Dit bedrag wordt grotendeels aangewend voor de financiering van de frictiekosten die wij verwachten voor de komende jaren.
Hierna gaan wij in op de te onderscheiden posten van het begrotingsresultaat.

Uitvoeringskosten wettelijke dienstverlening

De gerealiseerde reguliere kosten 2014 zijn gestegen van € 1.594,2 miljoen in 2013 naar € 1.686,5 miljoen in 2014, een toename met 5,8%. Over 2014 is een budgetonderschrijding van € 127,3 miljoen gerealiseerd (7,0%).

Bijzondere lasten

De bijzondere lasten van € 76,1 miljoen bestaan uit € 40 miljoen voor het opnemen op de balans van een voorziening voor jubileumgratificaties en € 36,1 miljoen voor de affinanciering van oude VUT-rechten van medewerkers.
Tot en met 2013 heeft UWV – in afwijking van Titel 9 Boek 2 Burgerlijk Wetboek – geen verplichting opgenomen voor de jubileumgratificaties. Omdat UWV de wens heeft om de geldende wet- en regelgeving waar mogelijk te volgen, hebben wij besloten om deze verplichting in 2014 alsnog op te nemen.
De bijzondere last aangaande de afkoop van VUT-rechten van medewerkers (niet voortkomend uit de voormalige CWI-populatie) is genomen op grond van een aanwijzing van De Nederlandsche Bank dat kruissubsidiëring van deze rechten vanuit de reguliere pensioenpremie niet is toegestaan.

Projectkosten

De uitputting van de projectkosten is vrijwel gelijk aan het budget.

Frictiekosten

De frictiekosten Sociaal Plan bedragen € 29,3 miljoen. De frictiekosten Sociaal Plan bestaan - naast de kosten van de mobiliteitscentra - met name uit de dotatie aan de voorziening kosten sociaal plan. Deze frictiekosten ontstaan op het moment dat medewerkers boventallig worden verklaard. Dan wordt een voorziening getroffen waaruit vervolgens de uitgaven voor boventalligen worden betaald. Deze frictiekosten hebben daarom geen relatie met de actuele uitgaven die UWV thans op grond van het sociaal plan verricht.
De frictiekosten huisvesting bedragen € 1,3 miljoen. De leegstand wordt berekend op basis van het gemiddelde aantal vierkante meters 100% leegstand en leegstand als gevolg van het inrichten en opleveren van panden. Voor de berekening van de frictiekosten hanteren we een vierkante metertarief waarbij geabstraheerd wordt van de facilitaire kosten met uitzondering van de kosten van beveiliging.

Volgens de definitie van de Rijksgebouwendienst is sprake van leegstand bij fysiek leegstaande verhuurbare ruimten. Ultimo 2014 staan drie panden van UWV voor 100% leeg: Churchillstraat in Barneveld (1.163 m^2), Verheeskade 187 in Den Haag (768 m^2) en de Vesting in Steenwijk (488 m^2). UWV bekijkt hier de mogelijkheden van onderverhuur of afkoop.

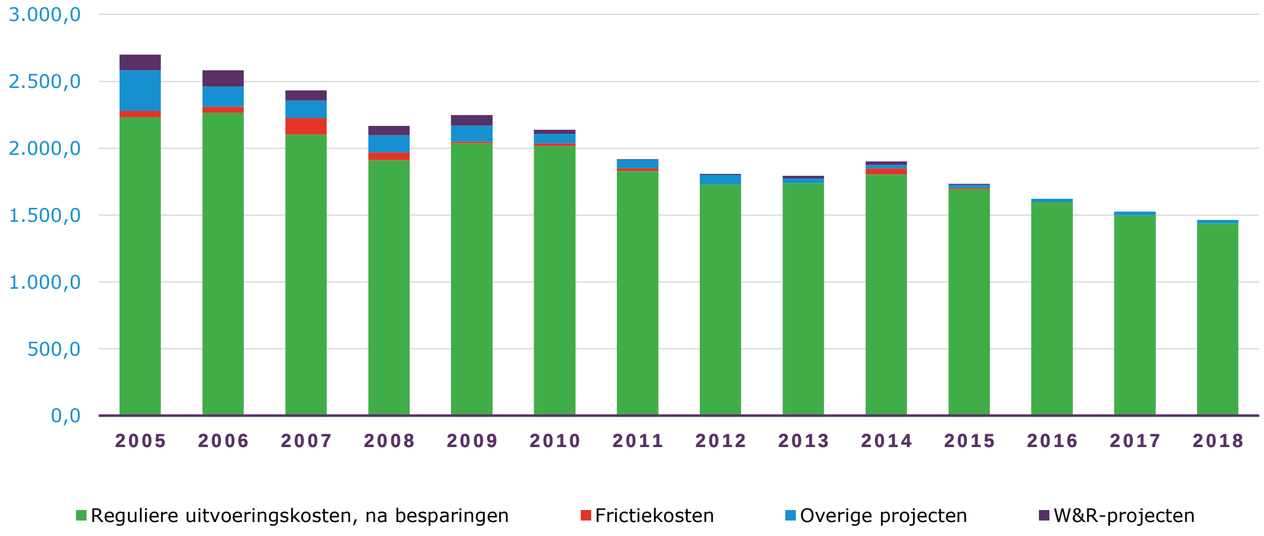
Bestemming resultaat

Het totale budgetresultaat bedraagt € 67,0 miljoen. Hiervan is reeds € 18,9 miljoen gereserveerd in de bestemmingsfondsen ter dekking van toekomstige uitgaven. Van het resterende bedrag van € 48,1 miljoen is € 40,3 miljoen toegevoegd aan het bestemmingsfonds frictiekosten en € 7,8 miljoen toegevoegd aan de egalisatiereserve. Hiermee kunnen in 2015 zowel wet- en regelgeving-projecten als reguliere activiteiten worden afgerond die in 2014 zijn opgestart.
Het bestemmingsfonds frictiekosten is nodig voor de financiering van de kosten die de sterke krimp van de organisatie in de komende jaren met zich mee zal brengen.

Meerjarige financiële ontwikkeling

Het budget voor de uitvoeringskosten zal in een periode van tien jaar met circa € 1 miljard afnemen, van € 2.700 miljoen in 2005 naar € 1.734 miljoen in 2015. Deze cijfers zijn herrekend naar prijspeil 2014. Tot en met 2014 hebben we een ingeboekte besparing van circa € 790 miljoen gerealiseerd ten opzichte van 2005. De hierbij behorende personele reductie bedraagt circa 5.500 fte's, dat is 25%. Dit is de relatief grootste reductie van personeel in de hele publieke sector.

Ontwikkeling budget uitvoeringskosten 2005-2018 (excl. bestemmingsfondsen) in prijspeil 2014 (x € 1 miljoen)



9. Governance



UWV staat volop in de samenleving. Wij streven ernaar dat ons handelen een positieve, duurzame impact heeft op mens, milieu en samenleving. Met onze opdrachtgever, het ministerie van SZW, onderhouden we dagelijks contact. We zoeken actief de dialoog met onze stakeholders en met onze medezeggenschap, en delen graag onze kennis met anderen. Onze cliëntenraden zijn onze ogen en oren, en onze gewaardeerde partners.

9.1. Raad van Bestuur

De leden van de Raad van Bestuur worden benoemd door de minister van SZW, telkens voor een periode van vijf jaar. In 2014 was de Raad als volgt samengesteld, met vermelding van de nevenfuncties eind 2014:

De heer mr. drs. B.J. (Bruno) Bruins (1963), voorzitter sinds 1 januari 2012

- Lid Comité van Aanbeveling Willem-Alexander Kinderfonds
- Lid Raad van Advies Stichting Instituut Gak (q.q.)
- Voorzitter Raad van Commissarissen Staedion
- Lid College van Bestuur Nieuwe of Littéraire Sociëteit De Witte
- Voorzitter Stichting Ondernemersgala Den Haag
- Lid Adviesraad RAI Vereniging
- Lid Algemeen Bestuur Nederlandse–Vlaamse Accreditatieorganisatie
- Plv. voorzitter Audit Committee van het ministerie van Veiligheid en Justitie
- Lid Raad van Advies opleiding Recht en Bestuur Rijksuniversiteit Groningen

Mevrouw drs. J.P.M. (José) Lazeroms (1964), lid sinds 1 januari 2012

- Lid Gateway Advies Board
- Lid Raad van Advies OMO Scholengroep Tongerlo.
- Lid Program Review Board het modulaire Executive MBA programma 'Public & Private' van Neyenrode Business University
- Lid van het bestuur van Stichting ICT Uitvoeringsorganisatie (ICTU)
- Lid Audit Committee van het ministerie van Infrastructuur en Milieu

De heer A. (Fred) Paling MBA (1962), lid sinds 1 juli 2010

- Lid bestuur Stichting Talent Ontwikkeling Sociale Verzekeringen. (TOSV)
- Lid Raad van Advies Nederlandse Vereniging van Arbeidsdeskundigen (NVvA)
- Lid Raad van Advies Nederlandse Vereniging Arbeids- en Bedrijfskunde (NVAB)
- Lid Raad van Toezicht MEE Rotterdam Rijnmond.

De Raad van Bestuur stelt de missie, de ambities, de normen en waarden en de strategie van UWV vast. De Raad besluit over de centrale kaders van de bedrijfsvoering, gericht op een klantvriendelijke, doelmatige en rechtmatige uitvoering van de sociale verzekeringswetten. De Raad van Bestuur vergadert wekelijks.

In de Groepsraad bespreekt de Raad van Bestuur tweewekelijks met de directeuren de prestaties in de uitvoering en de voorbereidingen op het gebied van strategie en beleid. Verder zijn er thematische bijeenkomsten met de brede top van het bedrijf.

Eenmaal per maand belegt de Raad van Bestuur een bijeenkomst van één dagdeel waarin de Raad de voortgang van de belangrijkste projecten volgt en waarin ruimte is voor een meer beschouwende, richtinggevende bespreking van actuele en opkomende thema's.

UWV heeft geen Raad van Toezicht of Raad van Advies.

9.2. Controleorganen UWV

UWV beschikt over een accountantsdienst met een onafhankelijke positie. De accountantsdienst beoordeelt de interne beheersmaatregelen en de bedrijfsvoering van UWV, inclusief de rechtmatigheid van het handelen van de organisatie. De accountantsdienst legt de resultaten van de onderzoeken voor aan het verantwoordelijke management en aan de Raad van Bestuur. Ieder kwartaal maakt de accountantsdienst een samenvattende rapportage voor de Raad van Bestuur. Ten behoeve van de minister van SZW controleert de accountantsdienst de jaarrekening van UWV, alsmede de verantwoording over gegevensverwerking en de verantwoording over de beveiliging van elektronische voorzieningen SUWI.

PwC voorziet als externe accountant van UWV de in de publieksversie van het jaarverslag opgenomen jaarrekening van een verklaring. De externe accountant rapporteert aan de Raad van Bestuur.

De Inspectie Werk & Inkomen (IWI, onderdeel van de Inspectie SZW) is namens de minister toezichthouder op de taakuitvoering door UWV.

In 2014 zijn – in overleg met het ministerie van SZW – voorbereidingen getroffen voor het instellen van een auditcomité UWV. Dit comité wordt in de loop van 2015 geïnstalleerd.

Medezeggenschap

De Ondernemingsraad is voor de Raad van Bestuur een strategische partner bij het opstellen van de toekomstplannen. De relatie tussen bestuurder en de Ondernemingsraad is gebaseerd op een goede en nauwe samenwerking. De Ondernemingsraad krijgt de wettelijk verplichte informatie en de documenten die de raad nodig heeft om zijn taken juist en correct uit te kunnen voeren. Minimaal één keer per maand vindt het formele overleg plaats. Tussentijds vindt geregeld (informeler) overleg plaats.

De Ondernemingsraad is nauw betrokken bij het opstellen van het personeelsbeleid voor geheel UWV en andere HRM-onderwerpen, zoals het tot stand komen van een langetermijnvisie op personeelsgebied (de strategische personeelsplannen). Ook is de Ondernemingsraad betrokken bij initiatieven zoals het inzetten van managementtrainees, talentontwikkeling en een coachpool.

In 2014 zijn 21 advies- en instemmingaanvragen bij de Ondernemingsraad ingediend en afgehandeld. Ongeveer de helft daarvan ging evenals in 2013 over het sluiten van vestigingen, het huren van nieuwe (goedkopere) locaties en daarmee het verhuizen van de medewerkers. De onderdeelcommissies van de divisies en stafdirecties hebben circa dertig advies- en instemmingaanvragen behandeld.

9.3. Maatschappelijk verantwoord ondernemen

UWV staat in het midden van de maatschappij en draagt bij aan het perspectief van zijn klanten. Wij streven ernaar dat ons handelen een positieve, duurzame impact heeft op mens, milieu en samenleving. UWV gebruikt voor maatschappelijk verantwoord ondernemen de driedeling transparantie, duurzaamheid en vitaliteit.

Transparantie

UWV werkt met veel persoonlijke gegevens van klanten. Wij worden gefinancierd uit publieke middelen. Dat zijn twee belangrijke redenen om hoge prioriteit te geven aan onze betrouwbaarheid voor klanten, partners en opdrachtgevers. Wij gaan zorgvuldig om met het beheer en de verwerking van persoonlijke gegevens. Daarnaast zijn wij transparant over ons handelen tegenover onze opdrachtgever, onze stakeholders, onze klanten en onze medewerkers. Wij zijn lid van de Rijksbrede Benchmark Groep. Dit is een initiatief van ruim dertig dienstverlenende organisaties in de publieke sector. De organisaties willen via de netwerkgroep van elkaar leren, bij elkaar in de keuken kijken en onderlinge prestaties vergelijken. Medewerkers van UWV participeren in onderzoek bij andere RBB-leden. Wij maken ons maatschappelijk ondernemerschap concreet, meetbaar en aantoonbaar voor onszelf, en voor onze stakeholders en de samenleving. Daarvoor gebruiken wij een gecertificeerd managementsysteem: de MVO Prestatieladder. In 2014 is de certificering op niveau 3 behouden gebleven.

Duurzaamheid (milieu)

Wij willen de belasting van het milieu als gevolg van onze bedrijfsactiviteiten tot een minimum beperken. Daarom gebruiken wij voor 100% groene energie. Voor 2014 en 2015 wordt de CO2-uitstoot door het aardgasverbruik van UWV volledig gecompenseerd met behulp van internationale Gold Standard certificaten. Wij verlangen van al onze leveranciers dat zij onze MVO-gedragscode voor leveranciers ondertekenen.

Vitaliteit

We vinden het belangrijk dat onze medewerkers tevreden en gezond zijn. We zetten ons in om hun betrokkenheid, innovatieve vermogen en eigen verantwoordelijkheid te versterken. Wij bieden arbeidsplaatsen aan Wajongers en andere mensen die moeilijk aan het werk komen. In 2014 zijn er 22 Wajongers binnen UWV geplaatst op inclusieve arbeidsplaatsen. Bij de aanbesteding voor binnenlands betalingsverkeer zijn mvo en social return als criteria opgenomen, waarbij de aandacht wordt gevestigd op de methode van de inclusieve arbeidsorganisatie. Hierover voeren we nog gesprekken met de geselecteerde leverancier. UWV kent doelgroepnetwerken zoals Roze werkt, Jong@UWV, het multiculturele netwerk LEF en sinds oktober 2014 het ouderennetwerk PROUD@UWV.
Wij zijn trots op de kwalificatie 'beste overheidswerkgever 2014' (onderzoek van Incompany) en de uitgesproken waardering van onze medewerkers in het werkbelevingsonderzoek 2014: 7,2.

9.4. Oog voor onze omgeving

Met onze belangrijkste stakeholders onderhouden we structureel contact.

Aandacht voor stakeholders

Met onze belangrijkste bestuurlijke en beleidsmatige stakeholders houden we structureel contact. Dat zijn onder meer gemeenten, werkgevers- en werknemersorganisaties, de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG), de cliëntenraden en de Nationale ombudsman. Uiteraard blijft de band met het ministerie van SZW wezenlijk.

We vinden het belangrijk dat onze stakeholders goed op de hoogte zijn van onze activiteiten. Daarom nodigen we zowel leidinggevenden als medewerkers van onze stakeholders uit om werkbezoeken aan UWV af te leggen. Een uniek werkbezoek vond plaats in november 2014. Koning Willem-Alexander bracht toen met minister Asscher een werkbezoek aan UWV Groningen. Doel van het bezoek was inzicht te krijgen in het werk van UWV in het algemeen en in de regio Groningen in het bijzonder.

We betrekken onze stakeholders ook bij de belangrijkste ontwikkelingen in de sociale zekerheid. Zo heeft UWV in 2014 voor het eerst een Arbeidsmarktdebat georganiseerd over de toekomst van de arbeidsmarkt.

Partijen 'in de buurt van UWV' informeren we met verschillende publicaties over onze visie, missie en ambitie en over de manier waarop we daar invulling aan geven. UWV geeft geen gedrukt jaarverslag meer uit. Op onze verantwoordingswebsite jaarverslag.uwv.nl ontsluiten we informatie op een publieksvriendelijke manier. Op deze website staan teksten die ontleend zijn aan de verantwoordingsverslagen voor de minister, plus allerlei aanvullende informatie en cijfers. De site wordt drie keer per jaar geactualiseerd.

Cliëntenraden gewaardeerde partners

Cliëntenraden staan in nauw contact met onze klanten en zijn daarom belangrijke 'ogen en oren'. We nemen de cliëntenraden dan ook zeer serieus. De raden adviseren ons gevraagd en op eigen initiatief. Daarvoor leveren wij hun de benodigde informatie. We bespreken beleidsmatige onderwerpen met de Centrale Cliëntenraad; uitvoerende zaken bespreken we op districtsniveau met de Districtscliëntenraden.

In 2014 hebben we vijf adviezen gevraagd aan de Centrale Cliëntenraad; bijvoorbeeld over het reglement behandeling bezwaarschriften, het plan van aanpak Optimalisatie klantcommunicatie Werkbedrijf en het project Vangnet beperkt digivaardigen. Daarnaast adviseerden cliëntenraden ons op eigen initiatief over onder andere aanpassingen van teksten op uwv.nl, privacy op de werkpleinen van UWV, het contact tussen de klant en de online adviseur werk en over de spotjes op radio en televisie (al dan niet in samenwerking met het ministerie van SZW). Een groot deel van deze adviezen is overgenomen. Ook zijn de cliëntenraden betrokken geweest bij ontwikkelingen rond de online dienstverlening, de Participatiewet en de Wet Werk en Zekerheid.

Het congres Cliëntenparticipatie is dit jaar gehouden op 22 mei 2014. De organisatie van dit congres lag bij de cliëntenraden, UWV faciliteerde hen hierbij. De deelnemers waardeerden het congres met een 7,7.

Naast de reguliere overleggen bezoekt het verantwoordelijk lid van de Raad van Bestuur de Districtscliëntenraden om op informele wijze van gedachten te wisselen over zaken die de raden, en dus onze klanten, bezighouden. De cliëntenraden hebben laten weten dat zij deze bezoeken zeer waarderen en dat zij van mening zijn dat UWV op een professionele manier omgaat met cliëntenparticipatie.

Relatie met ministerie van SZW

UWV is een zelfstandig bestuursorgaan en valt onder de verantwoordelijkheid van de minister van SZW. We leggen aan de minister verantwoording af over de beleidskeuzes die we maken en over de manier waarop we overheidsbeleid uitvoeren. Dat gebeurt via viermaandelijkse verslagen en het wettelijk jaarverslag. De minister en de Raad van Bestuur bespreken periodiek de stand van zaken in de uitvoering. Op ambtelijk niveau zijn er dagelijks contacten tussen UWV en het ministerie. In 2014 is dit contact wederom intensief geweest in verband met de veelheid aan nieuwe wet- en regelgeving. De aangekondigde beleidswijzigingen raken de uitvoering door UWV. Dat geldt met name voor de Participatiewet die op 1 januari 2015 in werking is getreden en de Wet Werk en Zekerheid (inclusief de aanpassing van de ontslagprocedure) die per 1 juli 2015 in werking treedt.

Bij de ontwikkeling van beleid en de vertaling van beleid in wetgeving kunnen we onze kennis en ervaring vroegtijdig inbrengen. Een belangrijk aandachtspunt van UWV is de praktische uitvoerbaarheid van nieuwe wet- en regelgeving. Ook willen we het beleid kunnen uitleggen aan burgers en bedrijven. Wij dringen daarom steevast aan op eenvoudigere regels en op vermindering van complexiteit. Dat is goed voor de burger én voor UWV. Als slotstuk van onze betrokkenheid bij de ontwikkeling van wet- en regelgeving brengen wij een formele uitvoeringstoets uit aan de minister. In die toets geven wij aan of, en zo ja vanaf wanneer, de nieuwe regelgeving uitvoerbaar, uitlegbaar en handhaafbaar is. Ook geven we aan wat de gevolgen zijn voor de uitvoeringskosten.

10. Jaarrekening



10.1. Balans per 31 december 2014

Balans per 31 december 2014
na bestemming resultaat

bedragen x € 1 miljoen	31-12-2014		31-12-2013	
ACTIVA				
Vaste activa				
Materiële vaste activa	94		85	
Financiële vaste activa	163		163	
Totaal vaste activa		**257**		**248**
Vlottende activa				
Vorderingen	2.510		896	
Liquide middelen	6		4	
Totaal vlottende activa		**2.516**		**900**
Totaal activa		**2.773**		**1.148**
PASSIVA				
Fondsen				
Fondsvermogen	-9.033		-6.612	
Bestemmingsfondsen	202		240	
Egalisatiereserve	20		-	
Totaal fondsen		**-8.811**		**-6.372**
Voorzieningen		**111**		**88**
Kortlopende schulden		**11.473**		**7.432**
Totaal passiva		**2.773**		**1.148**

10.2. Staat van baten en lasten 2014

Staat van baten en lasten 2014

bedragen x € 1 miljoen		2014		2013
BATEN				
Baten wettelijke taken sv				
Premiebaten	20.247		16.500	
Rijksbijdragen	4.164		4.148	
Totaal baten		**24.411**		**20.648**
LASTEN				
Programmakosten				
Uitkeringen	21.444		21.076	
Sociale lasten	3.438		3.250	
Overige baten en lasten	50		124	
		24.932		**24.450**
Uitvoeringskosten				
Personeelskosten	1.409		1.304	
Huisvestingskosten	124		144	
Automatiseringskosten	256		237	
Kantoorkosten	31		36	
Vervoers- en overige kosten	125		66	
	1.945		1.787	
Af: netto-omzet uitvoeringskosten	-27		-23	
		1.918		**1.764**
Financiële baten en lasten				
Rentebaten	-14		-22	
Rentelasten	14		10	
		0		**-12**
Totaal lasten		**26.850**		**26.202**
Saldo van baten en lasten		**-2.439**		**-5.554**

10.3. Kasstroomoverzicht 2014

Kasstroomoverzicht 2014

bedragen x € 1 miljoen		**2014**		**2013**
KASSTROMEN UIT OPERATIONELE ACTIVITEITEN				
Ontvangsten				
Premies	18.672		17.800	
Rijksbijdragen	4.206		3.939	
Overige baten	252		234	
Netto-omzet uitvoeringskosten	27		23	
		23.157		21.996
Uitgaven				
Uitkeringen	-21.569		-21.119	
Sociale lasten	-3.443		-3.103	
Overige lasten	-246		-290	
Uitvoeringskosten	-1.860		-1.692	
		-27.118		-26.204
Totale kasstroom uit operationele activiteiten		**-3.961**		**-4.208**
KASSTROMEN UIT INVESTERINGSACTIVITEITEN				
Investeringen in materiële vaste activa	-40		-13	
Desinvesteringen in materiële vaste activa	0		1	
Totale kasstroom uit investeringsactiviteiten		**-40**		**-12**
KASSTROMEN UIT FINANCIERINGSACTIVITEITEN				
Opgenomen middelen	4.003		4.203	
Rentebaten en -lasten	0		13	
Totale kasstroom uit financieringsactiviteiten		**4.003**		**4.216**
Netto-kasstroom		**2**		**-4**
Specificatie netto-kasstroom				
Stand 1 januari		4		8
Stand 31 december		6		4
Netto-kasstroom		**2**		**-4**

10.4. Toelichting algemeen

Taken UWV

Onze administratie weerspiegelt twee belangrijke taken. Wij zijn de uitvoerder van een groot aantal sociale verzekeringswetten en beheerder van zeven fondsen waaruit de aan deze wetten verbonden uitkeringen worden gefinancierd. De financiering van de sociale verzekeringen is geregeld in de Wet financiering sociale verzekeringen (Wfsv).

Wij beheren de volgende fondsen:

- Arbeidsongeschiktheidsfonds (Aof)
- Werkhervattingskas (Whk)
- Sectorfondsen (Sfn)
- Algemeen Werkloosheidsfonds (AWf)
- Uitvoeringsfonds voor de overheid (Ufo)
- Arbeidsondersteuningsfonds jonggehandicapten (Afj)
- Toeslagenfonds (Tf)

De balans bevat zowel de vermogensbestanddelen van de door ons beheerde fondsen als de activa en passiva van de UWV-organisatie. De staat van baten en lasten bevat zowel de programmakosten - bestaande uit de lasten, premiebaten en rijksbijdragen van de fondsen - als de uitvoeringskosten van de UWV-organisatie.

Financiering

De betaling van uitkeringen op grond van de wetten vindt, behoudens de vakantiegelden in mei, regelmatig gespreid over het jaar plaats. De middelen die nodig zijn voor de uitkeringslasten en uitvoeringskosten van de verschillende wetten, verkrijgen wij door premieheffing bij verzekerden/werkgevers en uit financiering door het Rijk.

Premieontvangsten Belastingdienst

De Belastingdienst is op grond van de Wet financiering sociale verzekeringen (Wfsv) verantwoordelijk voor de inning van belastingen en premies en de verdeling van de geïnde bedragen over belastingen en premies tussen de fondsen. De Belastingdienst informeert ons maandelijks over de ontvangen premies per premiejaar. De Belastingdienst stelt jaarlijks een jaarverantwoording op waarin zij financiële verantwoording aflegt over haar taken. Bij de nog te ontvangen definitieve jaarverantwoording zit een controleverklaring van de Auditdienst Rijk.

In de jaren na afloop van het boekjaar stelt de minister van Financiën, aan de hand van de gegevens uit de collectieve aangiften en naheffingsaanslagen, de definitieve toedelingpercentages voor de loonbelasting en premies volksverzekeringen en de definitieve verdeelpercentages voor de premies werknemersverzekeringen vast. De definitieve verdeelpercentages voor het belastingjaar 2012 zijn vastgesteld op 7 oktober 2014. Voor de belastingjaren 2013 en 2014 wordt het verdeelpercentage naar verwachting in 2015 respectievelijk 2016 vastgesteld. Uit ervaring weten we dat de definitieve vaststelling van de verdeelsleutels geen materiële correcties tot gevolg heeft.

De heffing en inning van de vrijwillige verzekeringen is ingevolge de Wfsv aan UWV opgedragen.

Rijksbijdragen SZW

De programmakosten en uitvoeringskosten van het Afj (Wajong), het Tf (TW, BIA, TRI, Tegemoetkomingen arbeidsongeschiktheidswetten en IOW) en het Aof (Wazo-uitkeringen aan zelfstandigen met zwangerschaps- en bevallingsverlof) worden gefinancierd uit rijksbijdragen van het ministerie van SZW. Daarnaast ontvangt het AWf (WW) een rijksbijdrage voor de basisdienstverlening en de indicatiestelling WSW, alsmede een rijksbijdrage voor programmakosten en uitvoeringskosten die voortvloeien uit de Regeling subsidie scholing en plaatsing oudere werklozen (WW 50+).

Rijksbijdrage OCW

De verantwoordelijkheid voor de onderwijsvoorzieningen voor jongeren met een handicap ligt bij het ministerie van OCW. Het Afj krijgt voor de betaling van deze voorzieningen een rijksbijdrage van dit ministerie in het kader van de regeling Overige OCW Subsidies (OOS).

Relatie wetten en rijksgefinancierde fondsen

Wet	Rijksbijdrage naar fonds				Lasten naar fonds			
	Aof[1]	AWf[1]	Afj	Tf	Aof	AWf	Afj	Tf
Wazo	X				X			
WW		X[2]				X		
Wajong			X				X	
OOS			X				X	
TW				X				X
BIA				X				X
TRI				X				X
Tegemoetkomingen AO[3]				X				X
IOW				X				X

[1] *deze fondsen zijn nagenoeg geheel premiegefinancierd*

[2] *bijdrage uitvoeringskosten basisdienstverlening en indicatiestelling WSW*

[3] *betreft tegemoetkomingen arbeidsongeschiktheidswetten (voorheen Wtcg)*

Bovenstaande tabel geeft de relatie aan tussen de (rijksgefinancierde) fondsen en wetten. Aan de batenkant zijn dezelfde wetten opgenomen als aan de lastenkant.

Relatie wetten en premiegefinancierde kosten

Wet	Premiebaten naar fonds					Lasten naar fonds				
	Aof	Whk	Sfn	AWf	Ufo	Aof	Whk	Sfn	AWf	Ufo
WAO	X					X				
WIA-IVA						X				
WIA-WGA		X				X	X	X		X
WAZ	X					X				
Wazo-niet ZEZ						X				
WW			X	X	X			X	X	X
WBO									X	
ZW	X					X	X	X	X	X

Bovenstaande tabel laat zien dat de relatie tussen de fondsen en wetten vrij complex is. Aan de batenkant zijn er meerdere premies ter financiering van de uitvoering van een wet. Zo geldt de premie-inning WW voor de verzekerden in de marktsector en de overheidssector. Voor het Aof en de Whk zijn dat respectievelijk de WAO en de WIA-WGA. Voor de sectorfondsen, het AWf en het Ufo is dat de WW. De premie-inning Ziektewet (ZW) betreft uitsluitend de premie vrijwillige verzekering Ziektewet en komt met ingang van premiejaar 2014 uitsluitend ten gunste van het Aof.

Door het van kracht worden van de wet 'Beperking ziekteverzuim en arbeidsongeschiktheid vangnetters' (kortweg: de Bezava) is zowel de financieringskant als de lastenkant van ZW- en WAZO-uitkeringen ten opzichte van 2013 gewijzigd.

10.5. Grondslagen voor waardering en resultaatbepaling

Algemene grondslagen voor de opstelling van de jaarrekening

De jaarrekening is opgesteld in overeenstemming met de wet SUWI artikel 49 lid 5, Regeling SUWI artikel 5.10a lid 1, bijlage VI bij de Regeling SUWI en zoveel als mogelijk met Titel 9 Boek 2 BW. Afwijkingen ten opzichte van Titel 9 Boek 2 BW zijn hierna toegelicht.

De hoofdlijn van de Regeling SUWI is dat de financiële verantwoording van de programmakosten naar wet wordt gesplitst. In de staat van baten en lasten is de indeling naar wet vervangen door een categorale indeling van de baten en lasten. Overeenkomstig Titel 9 Boek 2 Burgerlijk Wetboek verschaffen wij hiermee meer inzicht in de kernactiviteiten van UWV. De indeling naar wet is als toelichting op de staat van baten en lasten opgenomen.

UWV heeft voorstellen gedaan aan het ministerie van SZW voor het verbeteren van de presentatie van de jaarrekening. Om de wijzigingen te kunnen doorvoeren dient bijlage VI bij de Regeling SUWI te worden aangepast. Het ministerie van SZW zal deze aanpassing in 2015 ter hand nemen en heeft ermee ingestemd dat UWV vooruitlopend daarop bij de jaarrekening 2014 reeds de voorgestelde nieuwe presentatiewijze hanteert. De belangrijkste wijzigingen zijn:

- de verantwoording van de premiebaten per wet is komen te vervallen;
- de overige baten zijn samengevoegd met de overige lasten;
- de financiële baten en lasten worden apart gepresenteerd in de staat van baten en lasten.

Deze wijzigingen hebben geen effect op vermogen en resultaat.

Schattingen
Om de grondslagen en regels voor het opstellen van de jaarrekening te kunnen toepassen, is het nodig dat wij ons over verschillende zaken een oordeel vormen, en dat wij schattingen maken die essentieel kunnen zijn voor de in de jaarrekening opgenomen bedragen. Indien het voor het geven van het in art. 2:362 lid 1 BW vereiste inzicht noodzakelijk is, is de aard van deze oordelen en schattingen inclusief de bijbehorende veronderstellingen opgenomen bij de toelichting op de betreffende jaarrekeningposten.

Functionele valuta
De jaarrekening is opgesteld in euro's, dit is zowel de functionele als de presentatievaluta van UWV. Aangezien alle bedrijfsactiviteiten plaatsvinden in euro's zijn koersverschillen niet aan de orde.

Afrondingen
Alle bedragen in de financiële verantwoording worden afgerond op miljoenen euro's. Door deze afrondingen worden posten kleiner dan € 0,5 miljoen weergegeven met '0'. Indien een post geen bedrag vertegenwoordigt en dus werkelijk nul is, wordt dit weergegeven met '-'.

Grondslagen voor de waardering van activa en passiva

Algemeen
De waardering van activa en passiva en de bepaling van het resultaat vinden plaats op basis van historische kosten. Tenzij bij de betreffende grondslag voor de specifieke balanspost anders wordt vermeld, worden de activa en passiva opgenomen tegen nominale waarde.

Vergelijking met voorgaand jaar
De gehanteerde grondslagen van waardering en van resultaatbepaling zijn ongewijzigd ten opzichte van het voorgaande jaar, met uitzondering van de verplichting voor jubileumuitkeringen. Deze verplichting is in 2014 voor het eerst op de balans opgenomen. Tot en met 2013 werden de lasten welke voortvloeien uit de jubileumuitkeringen verantwoord in het jaar dat deze werden uitbetaald.

Immateriële vaste activa
De behandeling van zelfvervaardigde immateriële vaste activa is gebaseerd op de financieringsstructuur van UWV en niet op bedrijfseconomische principes. Omdat deze immateriële vaste activa in de regel projectmatig ineens worden gefinancierd in het jaar van voortbrenging, worden deze investeringen – in afwijking van Titel 9 Boek 2 Burgerlijk Wetboek – niet geactiveerd.

Materiële vaste activa
De materiële vaste activa worden gewaardeerd op verkrijgingsprijs, verminderd met de cumulatieve afschrijvingen en indien van toepassing met bijzondere waardeverminderingen.

Op iedere balansdatum wordt beoordeeld of er aanwijzingen zijn dat een vast actief aan een bijzondere waardevermindering onderhevig kan zijn. Indien dergelijke indicaties aanwezig zijn, wordt de realiseerbare waarde van het actief vastgesteld. Van een bijzondere waardevermindering is sprake als de boekwaarde van een actief hoger is dan de realiseerbare waarde; de realiseerbare waarde is de hoogste van de opbrengstwaarde en de bedrijfswaarde.

De afschrijvingen worden gebaseerd op de geschatte economische levensduur en worden berekend op basis van een vast percentage van de verkrijgingsprijs. Er wordt afgeschreven vanaf het moment van ingebruikneming.
De volgende afschrijvingstermijnen worden gehanteerd:
- Investeringen in gehuurde panden: maximaal tien jaar, of zo dit korter is, de verwachte huurtermijn;
- Inventaris: 3 - 10 jaar;
- Hardware en software: 3 - 5 jaar.

Financiële vaste activa
Per 2012 is de bekostiging van de rijksgefinancierde wetten en regelingen gewijzigd van kasbasis naar transactiebasis. Ultimo 2011 resteerde een vordering van UWV op SZW van € 163 miljoen aan niet afgerekend transactieresultaat. In de voorbereiding op de stelselwijziging was als voorwaarde gesteld dat deze wijziging geen budgettaire consequenties mocht hebben. Daaruit vloeit voort dat de genoemde vordering als langdurig dient te worden getypeerd, aangezien zij niet eerder wordt betaald door SZW dan bij beëindiging van de desbetreffende wet of opheffing van het desbetreffende fonds. De vordering wordt gewaardeerd tegen de nominale waarde.

Vorderingen
De vorderingen worden bij eerste verwerking gewaardeerd tegen de reële waarde van de tegenprestatie. De vorderingen zijn, indien noodzakelijk, verminderd met voorzieningen voor het risico van oninbaarheid. Deze voorzieningen worden bepaald op basis van de verwachte inbaarheid van de vorderingen. Dotaties aan en vrijval van de voorzieningen voor oninbare uitkeringsdebiteuren worden verwerkt in de overige lasten en overige baten van de fondsen.

In afwijking van Titel 9 Boek 2 Burgerlijk Wetboek worden de faillissementsvorderingen niet in de balans opgenomen, omdat de vorderingen niet goed te waarderen zijn als gevolg van een grote mate van onzekerheid over de inbaarheid. De faillissementsvorderingen zijn toegelicht in de paragraaf ‘Niet in de balans opgenomen vorderingen en verplichtingen’.

Voorzieningen
Voorzieningen worden gevormd voor in rechte afdwingbare en feitelijke verplichtingen waarvan het waarschijnlijk is dat voor de afwikkeling een uitstroom van geldmiddelen noodzakelijk is en waarvan een betrouwbare schatting kan worden gemaakt. De voorzieningen worden gewaardeerd tegen de beste schatting van de bedragen die naar verwachting noodzakelijk zijn om de verplichtingen per balansdatum af te wikkelen. De dotaties aan en vrijval van voorzieningen worden verwerkt in de staat van baten en lasten.

Grondslagen voor de bepaling van het resultaat
Baten en lasten worden toegerekend aan het jaar waarop ze betrekking hebben. Opbrengsten worden slechts opgenomen voor zover zij op balansdatum zijn gerealiseerd. Verplichtingen en mogelijke verliezen die hun oorsprong vinden voor het einde van het verslagjaar, worden in acht genomen indien zij voor het opmaken van de jaarrekening bekend zijn geworden. Het resultaat wordt bepaald als het verschil tussen de baten en de lasten over het jaar. De baten worden verantwoord in het jaar waarin zij zijn gerealiseerd.

Premiebaten
De premiebaten over het premiejaar 2014 zijn bepaald door de ontvangen premies over dat jaar te vermeerderen met een schatting van de nog te ontvangen premies over 2014 in de volgende verslagjaren.

Rijksbijdragen
De baten uit rijksbijdragen zijn bepaald door de totale lasten van de rijksgefinancierde wetten en regelingen, bestaande uit programmakosten en uitvoeringskosten, te verminderen met de overige baten. Voor het AWf en de WW stelt het ministerie van SZW jaarlijks de rijksbijdrage vast voor de uitvoeringskosten verbonden aan de basisdienstverlening en de indicatiestelling WSW.

Personeelskosten
De lonen, salarissen en sociale lasten worden op grond van de arbeidsvoorwaarden verwerkt in de staat van baten en lasten voor zover ze verschuldigd zijn aan werknemers. De pensioenpremies worden verantwoord als personeelskosten zodra deze verschuldigd zijn. Vooruitbetaalde premies worden opgenomen als overlopende activa indien dit leidt tot een terugstorting of tot een vermindering van toekomstige betalingen. Nog niet betaalde premies worden als verplichting op de balans opgenomen.

Netto-omzet uitvoeringskosten
Onder netto-omzet wordt verstaan de opbrengst van de in het verslagjaar verleende diensten onder aftrek van kortingen en de over de omzet geheven belastingen. Opbrengsten van diensten worden opgenomen naar rato van de mate waarin de diensten zijn verricht.

Financiële baten en lasten
Rentebaten en rentelasten worden tijdsevenredig verwerkt, op basis van de geldende rentepercentages.

Baten verhaal regreszaken en faillissementen
De baten die verband houden met verhaal uit regreszaken en verhaal uit faillissementen worden – in afwijking van Titel 9 Boek 2 Burgerlijk Wetboek – verantwoord in het jaar waarin de ontvangsten worden gerealiseerd.

Belastingen
UWV is geen winstbelasting verschuldigd over het saldo van baten en lasten.

Grondslagen voor de opstelling van het kasstroomoverzicht
Het kasstroomoverzicht is opgesteld met toepassing van de directe methode. De geldmiddelen in het kasstroomoverzicht bestaan uitsluitend uit liquide middelen. UWV heeft geen kasstromen in vreemde valuta. Ontvangsten en uitgaven die samenhangen met de programma- en de uitvoeringskosten zijn opgenomen onder de kasstromen uit operationele activiteiten. De kredieten die zijn opgenomen bij de minister van Financiën ter financiering van de vermogenstekorten, zijn opgenomen onder de kasstromen uit financieringsactiviteiten. Transacties waarbij geen instroom of uitstroom van kasmiddelen plaatsvindt zijn niet in het kasstroomoverzicht opgenomen.

10.6. Toelichting op de balans

Materiële vaste activa

Het verloop van de materiële vaste activa kan als volgt worden weergegeven.

bedragen x € 1 miljoen	Investeringen in gehuurde panden	Inventaris	Hardware en software	Totaal
Samenstelling stand 1 januari 2014				
Aanschafwaarde	164	50	57	271
Cumulatieve afschrijvingen	-107	-34	-45	-186
Boekwaarde per 1 januari 2014	**57**	**16**	**12**	**85**
Bij: investeringen	28	3	9	40
Af: desinvesteringen	0	0	0	0
Af: afschrijvingen	-18	-5	-8	-31
Boekwaarde per 31 december 2014	**67**	**14**	**13**	**94**
Samenstelling stand 31 december 2014				
Aanschafwaarde	180	47	66	293
Cumulatieve afschrijvingen	-113	-33	-53	-199
Boekwaarde per 31 december 2014	**67**	**14**	**13**	**94**

Wij berekenen rente over de financiering van de materiële vaste activa, voor zover deze zijn gefinancierd met middelen uit de fondsen. Deze rente bedraagt over 2014 € 0,1 miljoen (2013: € 0,1 miljoen) en is berekend op basis van 'Euribor 12 maands'.

In de materiële vaste activa zijn investeringen ten bedrage van € 20 miljoen (2013: € 4 miljoen) inbegrepen die per balansdatum nog niet in gebruik zijn genomen. Het betreft voornamelijk projectmatige investeringen in gehuurde panden.

Financiële vaste activa

Dit betreft nog te verrekenen rijksbijdragen met het ministerie van SZW, respectievelijk € 141 miljoen voor de Wajong en € 22 miljoen voor de TW, ultimo 2013 en 2014. Het eerstgenoemde bedrag kan door ons direct worden opgeëist, zodra door wet- en regelgeving het Afj wordt opgeheven of de Wajong wordt ingetrokken. Voor het tweede genoemde bedrag geldt een zelfde situatie voor het Tf en/of TW. De vordering heeft hierdoor een langlopend karakter. Over de vordering wordt door het ministerie van SZW geen rente vergoed.

Vorderingen

bedragen x € 1 miljoen		31-12-2014		31-12-2013
Programmakosten				
Premievorderingen	2.051		477	
Uitkeringsdebiteuren	354		321	
Nog te verrekenen rijksbijdragen	-		7	
Overige vorderingen	65		56	
		2.470		**861**
Uitvoeringskosten				
Debiteuren	3		3	
Vooruitbetaalde kosten	29		25	
Overige vorderingen	8		7	
		40		**35**
Totaal vorderingen		**2.510**		**896**

De vorderingen zijn in principe direct opeisbaar, en hebben daarmee een looptijd korter dan een jaar. In de situatie dat debiteuren niet direct aan hun betalingsverplichtingen kunnen voldoen, kunnen betalingsregelingen worden getroffen waardoor de feitelijke looptijd van individuele vorderingen langer dan een jaar kan zijn.

Premievorderingen

Het saldo van de premievorderingen bestaat nagenoeg geheel uit een raming over de maand december 2014 van de nog te ontvangen premies. Er worden geen premievorderingen over de voorafgaande premiejaren verantwoord, omdat de ontvangsten na de eerste twee kasjaren marginaal zijn. Op het saldo van de premievorderingen ultimo 2013 is een bedrag van ongeveer € 1,3 miljard in mindering gebracht vanwege de eenmalige gedeeltelijke teruggaaf premieheffing Aof over het eerste halfjaar 2013. Deze teruggave vloeide voort uit het Belastingplan 2014 en is in 2014 uitbetaald.

Omdat de premievorderingen geheel worden geïncasseerd in de eerste maanden van het nieuwe verslagjaar, wordt geen voorziening voor oninbaarheid aangehouden.

Uitkeringsdebiteuren

De uitkeringsdebiteuren hebben betrekking op terug te vorderen uitkeringen en bijbehorende sociale lasten. Deze vorderingen ontstaan onder andere tijdens de WW-periode als gevolg van het niet tijdig doorgeven en verwerken van inkomsten en werkhervatting. De stijging van het saldo van € 321 miljoen per ultimo 2013 naar € 354 miljoen per 31 december 2014 houdt onder meer verband met de toegenomen omvang van de WW-uitkeringen als gevolg van de economische crisis en met de invoering van de 'Wet aanscherping handhaving en sanctiebeleid SZW'.

Ten slotte zorgt een continue aanwas van nieuwe vorderingen op minder draagkrachtige uitkeringsdebiteuren in samenhang met het geringe vermogen tot terugbetaling door deze groep tot een verdere toename van het debiteurensaldo.

Op de uitkeringsdebiteuren is een voorziening voor het risico van oninbaarheid in mindering gebracht. Het verloop hiervan kan als volgt worden weergegeven:

bedragen x € 1 miljoen	**Voorziening oninbare uitkeringsdebiteuren**
Stand per 1 januari 2014	**230**
Bij: dotatie	61
Af: onttrekking	-22
Af: vrijval	-
Stand per 31 december 2014	**269**

De voorziening oninbare uitkeringsdebiteuren is bepaald door de verwachte toekomstige ontvangsten, gebaseerd op historische gegevens, te vergelijken met het saldo per 31 december.

Overige vorderingen (Programmakosten)

De overige vorderingen houden verband met verhaal van uitkeringen WW op overheidswerkgevers, verhaal van uitkeringen betaald voor andere EU-landen (EU-Verordening nr. 883/2004), vooruitbetaalde re-integratielasten en rekeningen-courant met derden.

Liquide middelen

bedragen x € 1 miljoen	**31-12-2014**	**31-12-2013**
Banktegoeden	6	4
Totaal liquide middelen	**6**	**4**

De liquide middelen zijn vrij beschikbaar. De mutaties in de liquide middelen zijn nader gespecificeerd in de paragraaf 'Kasstroomoverzicht'.

Fondsvermogen

bedragen x € 1 miljoen	1-1-2014	Saldo baten en lasten	Vorming bestem-mingsfondsen en egalisatiereserve	31-12-2014
Aof	1.498	-828	-	670
Whk	1.730	36	-	1.766
Sfn	-1.358	776	-	-582
AWf	-8.050	-2.719	-	-10.769
Ufo	-192	296	-	104
Afj en Tf	-	-	-	-
Totaal fondsen	**-6.372**	**-2.439**	**-**	**-8.811**
Af: bestemd fondsvermogen	-240	65	-27	-202
Af: egalisatiereserve	-	-	-20	-20
Netto fondsvermogen	**-6.612**	**-2.374**	**-47**	**-9.033**

Het fondsvermogen bestaat uit het cumulatieve saldo van de jaarlijks gerealiseerde baten en lasten. Op het fondsvermogen zijn de bestemmingsfondsen en de egalisatiereserve in mindering gebracht. Het fondsvermogen is negatief omdat met name de AWf-premie, die door het ministerie van SZW wordt vastgesteld, al geruime tijd ver beneden lastendekkend niveau ligt.

Bij de Whk vond tot en met 2012 een extra vermogensopbouw plaats. Vanaf 2007 maken wij samen met de private verzekeraars deel uit van het duale stelsel voor WGA-verzekeringen. De private verzekeraars passen een rentedekkingstelsel toe en zijn daardoor genoodzaakt in de eerste jaren een vermogen op te bouwen. Wij passen het omslagstelsel toe en waren tot en met 2012 verplicht een extra opslag (rentehobbel) op de lastendekkende premie te berekenen om tot genormaliseerde concurrentieverhoudingen te komen tussen de publieke en private sector. Deze opslag heeft, inclusief rentebaten, volgens de Januarinota 2015 geleid tot een extra vermogensopbouw over de gehele periode bij de Whk van € 1.469 miljoen (ultimo 2013: € 1.463 miljoen).

Het Afj en het Tf kennen door een volledige financiering uit rijksbijdragen geen vermogen.

De financiering van de sociale verzekeringen is geregeld in de Wet financiering sociale verzekeringen (Wfsv). Bij een tekort aan financiële middelen maakt UWV ingevolge artikel 120, lid 4 Wfsv uitsluitend gebruik van de kredietfaciliteiten die door de minister van Financiën worden verleend. De minister van Financiën is gehouden voor deze tekorten een kredietfaciliteit aan te bieden. De liquiditeit van UWV, en daarmee de continuïteit van de bedrijfsactiviteiten, is op deze wijze gewaarborgd. De ultimo 2014 opgenomen middelen zijn verantwoord onder de kortlopende schulden.

Bestemmingsfondsen

bedragen x € 1 miljoen	1-1-2014	Saldo baten en lasten	Vorming bestem-mingsfondsen	31-12-2014
Uitvoeringskosten				
W&R-projecten	9	-2	-7	-
Reguliere activiteiten	7	-2	-5	-
Frictiekosten	199	-61	53	191
	215	**-65**	**41**	**191**
Programmakosten				
Re-integratiebudget WW	13	0	-13	-
Re-integratietrajecten en -voorzieningen	12	-	-1	11
	25	**0**	**-14**	**11**
Totaal	**240**	**-65**	**27**	**202**

De bestemmingsfondsen zijn met instemming van de minister van SZW gevormd ten laste van het fondsvermogen. De lasten van € 65 miljoen zijn verwerkt in de staat van baten en lasten. Vanuit het positieve begrotingsresultaat 2014 is € 40 miljoen toegevoegd aan het bestemmingsfonds Frictiekosten. Daarnaast is het bestemmingsfonds Re-integratiebudget WW ten bedrage van € 13 miljoen vrijgevallen ten gunste van het bestemmingsfonds Frictiekosten.

De bestemmingsfondsen voor W&R-projecten en Reguliere activiteiten zijn in 2014 overgebracht naar de Egalisatiereserve en opgeheven. Met ingang van 2014 worden nieuwe reserveringen opgenomen in de Egalisatiereserve.

Van de totale bestemmingsfondsen ad € 202 miljoen is € 85 miljoen inbegrepen voor 2015. Een bedrag van € 117 miljoen zal worden besteed in 2016. Een specificatie van de bestemmingsfondsen is opgenomen in paragraaf 11.3 van de Overige gegevens.

Egalisatiereserve

bedragen x € 1 miljoen	1-1-2014	Saldo baten en lasten	Vorming egalisatie-reserve	31-12-2014
W&R-projecten	-	-	11	11
Reguliere activiteiten	-	-	9	9
Totaal	**-**	**-**	**20**	**20**

Met ingang van 2014 kan UWV een egalisatiereserve vormen. Voor het vormen en voor het uitnutten van de egalisatiereserve is – in tegenstelling tot de bestemmingsfondsen - in principe geen toestemming van het ministerie van SZW vereist, mits aan bepaalde voorwaarden is voldaan. In de egalisatiereserve worden voortaan alle reserveringen opgenomen voor de uitvoeringskosten, met uitzondering van de reservering voor frictiekosten. Voor de frictiekosten wordt het bestaande bestemmingsfonds gehandhaafd.

Voorzieningen

bedragen x € 1 miljoen	Voorziening sociaal plan	Jubileum-uitkeringen	Tweede ziektejaar	Huurafkoop / leegstand	Terugbouw-verplichtingen	Totaal
Stand per 1 januari 2014	**61**	**-**	**2**	**16**	**9**	**88**
Bij: dotatie	25	40	1	1	1	68
Af: onttrekking	-33	-	-1	-5	-2	-41
Af: vrijval	0	-	0	-2	-2	-4
Stand per 31 december 2014	**53**	**40**	**2**	**10**	**6**	**111**
Samenstelling						
Korte termijn (< 1 jaar)	19	5	1	6	1	32
Middellange termijn (1-5 jaar)	31	10	1	4	4	50
Lange termijn (> 5 jaar)	3	25	-	-	1	29
Stand per 31 december 2014	**53**	**40**	**2**	**10**	**6**	**111**

Voorziening sociaal plan

Deze voorziening is gevormd voor de afvloeiingskosten van niet-actieve medewerkers in het kader van reorganisaties die het gevolg zijn van wijzigingen in wet- en regelgeving, afnemend werkaanbod en diverse doelmatigheids- en efficiencytrajecten. De dotatie van € 25 miljoen houdt voornamelijk verband met de medewerkers die in 2014 boventallig zijn geworden.

Jubileumuitkeringen

De voorziening is getroffen voor de kosten van jubileumuitkeringen bij het bereiken van een dienstverband van 25 jaar en 40 jaar, en bij pensionering. Hierbij is rekening gehouden met de blijfkans. De voorziening is opgenomen tegen de nominale waarde. Met toekomstige loonstijgingen wordt geen rekening gehouden.
Tot en met 2013 werden de kosten van jubileumuitkeringen als last verantwoord in het jaar van uitbetaling. In 2014 is voor het eerst een voorziening van € 40 miljoen hiervoor opgenomen, teneinde beter te voldoen aan de voorschriften op het gebied van de jaarverslaggeving. Tot en met 2013 zijn de jubileumverplichtingen vermeld onder de Niet in de balans opgenomen vorderingen en verplichtingen. Indien de voorziening al in 2013 zou zijn getroffen, was hiermee een bedrag van € 35 miljoen gemoeid.

Tweede ziektejaar

De voorziening is getroffen voor de kosten van loondoorbetaling in het tweede ziektejaar aan personeelsleden die op balansdatum naar verwachting blijvend geheel of gedeeltelijk niet in staat zijn om werkzaamheden te verrichten. De kosten voor de aanvulling op de arbeidsongeschiktheidsuitkeringen van personeelsleden in het derde ziektejaar zijn niet in de voorziening opgenomen, omdat deze kosten zijn herverzekerd. Conform cao wordt de arbeidsovereenkomst ontbonden na drie jaar arbeidsongeschiktheid. De voorziening is opgenomen tegen de nominale waarde. Met toekomstige loonstijgingen wordt geen rekening gehouden.

Huurafkoop / leegstand
Deze voorziening is gevormd voor de kosten van huurovereenkomsten, voor de periode waarin wij als gevolg van de reorganisatie niet langer gebruik maken van de gehuurde locaties.

Terugbouwverplichtingen
Deze voorziening is gevormd voor de contractueel overeengekomen verplichtingen om gehuurde panden bij het beëindigen van huurovereenkomsten op te leveren in 'oorspronkelijke staat'. Gedurende de looptijd van de huurovereenkomsten wordt op pandniveau een voorziening voor deze verplichting opgebouwd door een jaarlijkse dotatie. Onttrekkingen vinden plaats op het moment dat de contracten zijn beëindigd en de desbetreffende locaties zijn opgeleverd.

Kortlopende schulden

bedragen x € 1 miljoen		31-12-2014		31-12-2013
Programmakosten				
Nog te betalen uitkeringen	1.341		1.349	
Nog af te dragen loonheffingen	616		660	
Opgenomen middelen	9.210		5.207	
Nog te verrekenen rijksbijdragen	35		-	
Overige schulden	52		33	
		11.254		**7.249**
Uitvoeringskosten				
Leveranciers	67		63	
Belastingen en premies sociale verzekeringen	60		56	
Pensioenen en VUT	37		20	
Overige schulden	55		44	
		219		**183**
Totaal kortlopende schulden		**11.473**		**7.432**

Nog te betalen uitkeringen
De post 'Nog te betalen uitkeringen' bestaat uit € 826 miljoen vakantiegeldverplichtingen, € 320 miljoen nog te betalen uitkeringen over 2014 die in 2015 zijn vastgesteld en € 195 miljoen sociale lasten over deze vakantiegeldverplichtingen en nog te betalen uitkeringen.

Nog af te dragen loonheffingen
De nog af te dragen loonheffingen bestaan uit de loonbelasting, de premies volksverzekeringen en de premies werknemersverzekeringen, alsmede uit de werkgeversheffing Zorgverzekeringswet en de Wet kinderopvang. Het saldo van de nog af te dragen loonheffingen bestaat voornamelijk uit de loonheffingen van de uitkeringen over de maand december die nog verschuldigd zijn aan de Belastingdienst.

Opgenomen middelen
Op grond van artikel 119, lid 4 van de Wet financiering sociale verzekeringen houden wij voor elk van de door ons beheerde fondsen een rekening-courant aan bij de minister van Financiën. Ultimo 2014 en 2013 is het saldo van de rekeningen-courant negatief en daarom onder de kortlopende schulden als Opgenomen middelen vermeld.

De opgenomen middelen houden verband met de financiering van de vermogenstekorten. Bij een tekort aan liquide middelen maken wij ingevolge artikel 120, lid 4 van de Wet financiering sociale verzekeringen uitsluitend gebruik van de kredietfaciliteiten die de minister van Financiën verleent. Bij een tekort in rekening-courant blijven de voorwaarden voor het aanhouden van een rekening-courant bij de minister van Financiën van toepassing. Aanvullende afspraken over de termijnen waarop de terugbetaling moet plaatsvinden, zijn daarom niet aan de orde. Per 31 december 2014 hebben wij per saldo een tekort in de rekeningen-courant van € 9.210 miljoen. Over de dagelijkse credit-saldi van elk van de rekeningen-courant wordt een rente vergoed die gelijk is aan het 12-maands Euribor van de desbetreffende dag. Over de dagelijkse debet-saldi van elk van de rekeningen-courant wordt een rente betaald die gelijk is aan het 1-maands Euribor.

Nog te verrekenen rijksbijdragen

bedragen x € 1.000	Programmakosten 2014			Uitvoeringskosten 2014			Totaal
	Realisatie	Voorschot	Afrekening	Realisatie	Voorschot	Afrekening	
Wajong	2.781.356	2.811.000	-29.644	113.557	112.039	1.518	-28.126
Wajong re-integratie	102.525	106.950	-4.425	73.457	66.815	6.642	2.217
OOS	21.460	23.000	-1.540	2.111	2.200	-89	-1.629
Totaal Afj	**2.905.341**	**2.940.950**	**-35.609**	**189.125**	**181.054**	**8.071**	**-27.538**
Tegemoetkoming WAO	119.722	120.756	-1.034	922	922	-	-1.034
Tegemoetkoming WIA-IVA	18.098	18.187	-89	92	92	-	-89
Tegemoetkoming WIA-WGA	61.010	60.224	786	303	303	-	786
Tegemoetkoming WAZ	5.972	6.067	-95	31	31	-	-95
Tegemoetkoming Wajong	92.105	89.766	2.339	452	452	-	2.339
TW (incl. BIA en TRI)	547.453	555.000	-7.547	-	-	-	-7.547
IOW	20.802	20.300	502	1.325	1.325	-	502
Totaal Tf	**865.162**	**870.300**	**-5.138**	**3.125**	**3.125**	**-**	**-5.138**
WAZO/ZEZ	55.086	54.800	286	2.530	2.500	30	316
Totaal Aof	**55.086**	**54.800**	**286**	**2.530**	**2.500**	**30**	**316**
Basisdienstverlening	-	-	-	100.322	100.322	-	-
WSW-indicatiestelling	-	-	-	21.965	21.965	-	-
WW 50+	2.039	5.000	-2.961	19.550	19.550	-	-2.961
Totaal AWf	**2.039**	**5.000**	**-2.961**	**141.837**	**141.837**	**-**	**-2.961**
Totaal nog te verrekenen	**3.827.628**	**3.871.050**	**-43.422**	**336.617**	**328.516**	**8.101**	**-35.321**

De nog te verrekenen rijksbijdragen hebben betrekking op het ministerie van SZW voor een bedrag van minus € 33,7 miljoen en op het ministerie van OCW voor minus € 1,6 miljoen. De afrekening met SZW en OCW vindt in 2015 plaats op basis van de gegevens in de hiervoor opgenomen afrekentabel.

Overige schulden (Programmakosten)

Hieronder zijn opgenomen de nog te betalen re-integratielasten, crediteuren inzake uitkeringen die betaald zijn door andere EU-landen (EU-Verordening nr. 883/2004) en rekeningen-courant met derden. Verder gaat het om uitkeringslasten en overige schulden, waarvan de betaling en/of administratieve verwerking nog niet heeft plaatsgevonden.

Niet in de balans opgenomen vorderingen en verplichtingen

Faillissementsvorderingen

Bij onmacht van de werkgever om de verplichtingen voortvloeiende uit dienstbetrekkingen te betalen neemt UWV ingevolge hoofdstuk IV van de Werkloosheidswet de betaling over. Deze overgenomen verplichtingen worden door UWV als vordering ingediend bij de curator. Het is volstrekt onzeker of en in welke mate deze vorderingen inbaar zijn. Dit is afhankelijk van de afwikkeling van de betreffende faillissementen, die vaak een aantal jaren in beslag neemt. Vanwege de grote mate van onzekerheid zijn deze vorderingen niet goed te waarderen en worden ze niet in de balans opgenomen.

In 2014 heeft UWV op de faillissementsvorderingen een bedrag van € 95 miljoen (2013: € 93 miljoen) ontvangen van curatoren. Deze ontvangsten worden op kasbasis verantwoord in de jaarrekening onder de overige baten.
Het verloop van de faillissementsvorderingen kan als volgt worden weergegeven.

Faillissementsvorderingen

bedragen x € 1 miljoen	2014
Stand per 1 januari 2014	**1.448**
Bij: ingediende vorderingen	454
Af: ontvangsten	-95
Af: afboekingen	-257
Stand per 31 december 2014	**1.550**

Meerjarige financiële verplichtingen uitvoeringskosten
Wij hebben verplichtingen die voortvloeien uit langlopende overeenkomsten in verband met uitvoeringskosten. De volgende tabel geeft een overzicht van de hiermee gemoeide bedragen naar vervaltermijn.

Vervaltermijnen langlopende overeenkomsten

bedragen x € 1 miljoen	< 1 jaar	1-5 jaar	> 5 jaar	Totaal
Huurcontracten	65	187	36	288
Energiecontracten	4	4	-	8
Projecten huisvesting	6	-	-	6
Overige bedrijfsmiddelen	20	6	-	26
Autoleasecontracten	6	8	-	14
Automatiseringscontracten	167	191	-	358
Totaal	**268**	**396**	**36**	**700**

Meerjarige financiële verplichtingen programmakosten
UWV sluit contracten af met re-integratiebedrijven voor de re-integratie van arbeidsgehandicapten. De facturering vindt deels plaats nadat de diensten zijn geleverd. De resterende verplichtingen van de lopende re-integratietrajecten zijn niet in de balans opgenomen. Deze verplichtingen bedragen eind 2014 € 48 miljoen voor trajecten gestart in 2012, 2013 en 2014 (eind 2013: € 44 miljoen voor trajecten gestart in 2011, 2012 en 2013). Bij de vaststelling van de verplichtingen is rekening gehouden met de invloed van resultaatfinanciering.

UWV verstrekt re-integratievoorzieningen voor mensen met structurele functionele beperkingen. Afhankelijk van het type voorziening betreft dit eenmalige betalingen, periodieke betalingen en/of leasecontracten. Voor alle doelgroepen samen is de omvang van de met deze re-integratievoorzieningen samenhangende verplichtingen eind 2014 € 36 miljoen (eind 2013: € 39 miljoen).

Niet-verwerkte verplichtingen
Wij zijn betrokken in verscheidene beroepszaken op het gebied van de sociale zekerheid. Uitspraken in deze zaken kunnen gevolgen hebben voor zowel de programma- als de uitvoeringskosten.

Ingangsdatum vergoeding wettelijke rente op gerestitueerde gedifferentieerde premies - Indien wij naar aanleiding van een daartoe ingediend verzoek besluiten om de gedifferentieerde WAO-premie over één of meer van de jaren 2001 tot en met 2005 te herzien, moet daarover wettelijke rente worden vergoed. Daarbij spelen nog twee rechtsvragen waarover proefprocedures lopen. De Rechtbank heeft inmiddels in beide proefprocedures uitspraak gedaan, waartegen hoger beroep is ingesteld. Als de Centrale Raad van Beroep tot een negatief oordeel voor ons komt, leidt dat tot een financieel risico van ruim € 5 miljoen aan programmakosten en ook tot enige extra uitvoeringskosten. Wij hopen de uitspraak in 2015 te ontvangen.

***Verjaring sv-premies* – Bij uitbetaling van ziekengeld**uitkering via de werkgever wordt de uitkering vermeerderd met de daarover verschuldigde werkgeversvergoeding ZVW en de sv-premies. In een aantal gevallen is slechts het ziekengeld betaald. Wij hebben geweigerd alsnog de sv-premies te vergoeden als de werkgever hierom meer dan vijf jaar na ontvangst van de uitkering heeft verzocht. Hierover worden twee proefprocedures gevoerd. De Rechtbanken hebben inmiddels in beide proefprocedures uitspraak gedaan, waartegen hoger beroep is ingesteld. Een eventueel negatief oordeel van de Centrale Raad van Beroep kan leiden tot enkele miljoenen euro aan extra programmakosten en enige extra uitvoeringskosten. Wij hopen de uitspraak in 2015 te ontvangen.

Positie verzekeraar bij verhaal WGA-uitkering op eigenrisicodrager - In 2013 hebben we betaalde WGA-uitkeringen over de jaren 2009-2012 verhaald op werkgevers die eigenrisicodrager waren. Veel werkgevers hebben het WGA-risico verzekerd. Een verzekeringsmaatschappij treedt in bezwaarzaken tegen de verhaalsbeslissing op namens een groot aantal werkgevers en heeft tevens een aantal bezwaren op eigen titel ingediend. Het gaat feitelijk om drie rechtsvragen. In overleg met die verzekeringsmaatschappij is besloten over die rechtsvragen in enkele proefprocedures duidelijkheid te verkrijgen. Als de Centrale Raad van Beroep tot een voor ons negatief oordeel mocht komen, leidt dat tot een bedrag van circa € 20 miljoen aan extra programmakosten en een beperkt bedrag aan extra uitvoeringskosten. Naar verwachting zal de Centrale Raad van Beroep niet eerder dan in 2016 tot een uitspraak komen. Een en ander kan overigens ook effect hebben op andere lopende en/of nog in te stellen verhaalsvorderingen.

Toepassing van de Wet aanscherping handhaving en sanctiebeleid - UWV heeft naar aanleiding van de uitspraak van de Centrale Raad van Beroep (CRvB) op 24 november 2014 haar beleid en uitvoering aangepast voor de toepassing van de Wet aanscherping handhaving en sanctiebeleid die per 1 januari 2013 in werking is getreden. De aanpassing houdt een substantiële versoepeling van het boetebeleid in. De minister van SZW zal in de komende maanden het besluit nemen of aan de uitspraak van de CRvB terugwerkende kracht wordt toegepast. De omvang van de opgelegde boetes was over 2013 € 18 miljoen en over 2014 € 52 miljoen; in totaal € 70 miljoen.

10.7. Toelichting op de staat van baten en lasten

Baten wettelijke taken sociale verzekeringen

Wij rubriceren de baten onder de wet respectievelijk het fonds waarin deze baten zijn geregeld.

Premiebaten

De premiebaten bestaan nagenoeg geheel uit premiebaten over het premiejaar 2014 en voor een klein deel uit gerealiseerde premiebaten over oudere premiejaren. De hoogte van de premiebaten wordt beïnvloed door de hoogte van de premieloonsommen, de vastgestelde premiepercentages en de overgang van werkgevers van en naar het eigenrisicodragerschap. De premiebaten kunnen als volgt worden gespecificeerd:

Premiebaten

bedragen x € 1 miljoen	2014	2013
Aof (basispremie WAO/WIA)	10.182	8.083
Whk (gedifferentieerde premie WGA)	1.482	637
Sfn (WW-sectorpremies)	4.388	4.380
AWf (WW-AWf-premies)	3.802	3.057
Ufo (WW-Ufo-premies)	393	343
Totaal premiebaten	**20.247**	**16.500**

In 2014 zijn diverse fondscorrecties uitgevoerd die hun oorsprong vinden in:

- premies WW over uitkeringen aan overheidswerknemers die volgens de wetgeving voor het Ufo zijn bestemd, maar door de voorgeschreven loonaangiftesystematiek aan de sectorfondsen en het AWf worden toegerekend. In de jaarrekeningen 2012 en 2013 is deze toerekening voor zover mogelijk gecorrigeerd. Op basis van nader onderzoek is geconstateerd dat er in de jaren 2008 tot en met 2013 nog aanvullende correcties moesten worden uitgevoerd. Het Ufo krijgt hierdoor € 44 miljoen aan extra premiebaten. De sectorfondsen en het AWf respectievelijk € 24 miljoen en € 19 miljoen minder aan premiebaten.
- een wettelijke bepaling waarbij geldt dat een sectorfonds aan het AWf het verschil in premie moet afdragen als het percentage van de vervangende sectorfondspremie meer bedraagt dan de sectorfondspremie. Deze situatie doet zich voor in de jaren 2008, 2009, 2011 en 2013. Hiervoor is een correctie opgenomen van € 24 miljoen ten laste van de sectorfondsen en ten gunste van het AWf. Voor het jaar 2014 is het bedrag vastgesteld op € 20 miljoen.

In 2013 is op de premiebaten van het Aof een bedrag van € 1,3 miljard in mindering gebracht vanwege de eenmalige gedeeltelijke teruggaaf premieheffing Aof. Daarnaast zijn diverse fondscorrecties uitgevoerd om onjuistheden in de loonaangiften over de premiejaren 2006 tot en met 2010 te corrigeren. De premiebaten van het Aof en de sectorfondsen zijn in 2013 hierdoor respectievelijk € 70 miljoen en € 9 miljoen lager en die van de Whk en het Ufo respectievelijk € 72 miljoen en € 7 miljoen hoger.

In de hierna volgende tabel zijn de ontwikkelingen in de vastgestelde premiepercentages per wet ten opzichte van 2013 weergegeven.

Premiepercentages 2014 en 2013

percentages	2014	2013	mutatie in %-punten
Basispremie WAO/WIA	4,95	4,65	0,30
Gedifferentieerde premie Whk	1,03	0,54	0,49
Premie sectorfonds[1]	2,56	2,52	0,04
Premie WW-AWf	2,15	1,70	0,45
Ufo-premie	0,78	0,78	0,00

[1] *gemiddeld gerealiseerd percentage*

Met ingang van 2014 is de wet Bezava in werking getreden. Hierdoor is de financiering van de fondsen gewijzigd. Het Aof ontvangt de basispremie WAO/WIA en financiert naast de uitgaven voor de WAO en WIA nu ook de uitgaven voor de WAZO en gedeeltelijk de ZW, waaronder de no-risk polis. De gedifferentieerde premie Whk (voorheen WGA) is uitgebreid met premiedelen voor de WGA-flex en ZW-flex. De premies voor de sectorfondsen, het AWf en het Ufo zijn nu hoofdzakelijk bestemd voor de financiering van de uitkeringen aan werklozen ingevolge de WW en de ZW.

Het premiepercentage Whk is in 2014 bijna verdubbeld ten opzichte van 2013. Deze stijging komt voort uit de uitbreiding van de premie Whk die als gevolg van de invoering van de wet Bezava naast een premiedeel voor de WGA-vast nu ook bestaat uit de premiedelen WGA-flex en ZW-flex. Het totale premiepercentage voor 2014 is hierdoor gemiddeld 0,49%-punt hoger vastgesteld. De premiedelen WGA-vast en ZW-flex worden overigens alleen betaald door werkgevers die bij UWV verzekerd zijn. Voor deze premiedelen kunnen werkgevers ook kiezen voor eigenrisicodragerschap.

Het gemiddelde premiepercentage voor de sectorfondsen wordt in de fondsennota's berekend op basis van de vastgestelde percentages met als wegingsfactoren de geraamde premielonen per sector. Voor de jaarrekening wordt de berekening uitgevoerd met de gerealiseerde premies en premielonen, omdat de geraamde premielonen na de ontvangst van de loonaangiftegegevens over december als wegingsfactoren niet langer actueel zijn.

Rijksbijdragen SZW en OCW

Hieronder zijn opgenomen de rijksbijdragen van het ministerie van SZW voor het Tf (TW, BIA, TRI, tegemoetkomingen arbeidsongeschiktheidswetten en IOW) en het Afj (Wajong). Daarnaast krijgt het Afj in het kader van de Wet Overige OCW Subsidies (OOS) een rijksbijdrage van het ministerie van OCW voor de financiering van de onderwijsvoorzieningen. Het Aof ontvangt een rijksbijdrage van het ministerie van SZW voor de Wazo-uitkeringen aan zelfstandigen met zwangerschaps- en bevallingsverlof. Daarnaast ontvangt het AWf (WW) een rijksbijdrage voor de basisdienstverlening en een rijksbijdrage voor programmakosten en uitvoeringskosten die voortvloeien uit de Regeling subsidie scholing en plaatsing oudere werklozen (WW 50+). De rijksbijdragen kunnen als volgt worden gespecificeerd:

Rijksbijdragen

bedragen x € 1 miljoen	Programmakosten		Uitvoeringskosten		Totaal	
	2014	2013	2014	2013	2014	2013
Afj	2.905	2.769	189	172	3.094	2.941
Tf	865	971	3	2	868	973
Aof	55	57	3	3	58	60
AWf	2	0	142	174	144	174
Totaal rijksbijdragen	**3.827**	**3.797**	**337**	**351**	**4.164**	**4.148**

Voor een specificatie van de rijksbijdragen per wet verwijzen wij naar de tabel 'Nog te verrekenen rijksbijdragen' op pagina 64.

Lasten naar wet en fonds

bedragen x € 1 miljoen	Uitkeringen		Sociale lasten		Overige baten en lasten[1]		Uitvoerings-kosten[2]		Totaal	
	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013
Lasten per wet										
WAO	5.368	5.655	916	948	-5	-11	90	99	6.369	6.691
WIA-IVA	1.191	960	206	161	-13	-11	81	74	1.465	1.184
WIA-WGA	1.921	1.644	331	285	52	31	277	279	2.581	2.239
WAZ	194	207	13	15	-1	-1	3	3	209	224
Wajong	2.710	2.446	195	189	71	112	187	170	3.163	2.917
OOS	-	-	-	-	21	22	2	2	23	24
Wazo	1.104	1.086	191	180	0	0	13	24	1.308	1.290
REA	-	1	-	-	-	0	-	-	-	1
TW	468	444	77	71	0	3	-	-	545	518
BIA	2	2	0	1	-	-	-	-	2	3
TRI	-	-	0	0	0	0	-	-	0	0
Wtcg	-	434	-	-	-	2	-	2	-	438
IOW	19	13	2	1	0	0	1	0	22	14
WW	6.932	6.620	1.236	1.135	-168	-80	995	902	8.995	8.577
WBO	-	-	-	-	13	13	-	-	13	13
ZW	1.535	1.564	271	264	80	32	269	209	2.155	2.069
	21.444	**21.076**	**3.438**	**3.250**	**50**	**112**	**1.918**	**1.764**	**26.850**	**26.202**
Lasten per fonds										
Aof	8.968	7.560	1.548	1.245	92	99	460	395	11.068	9.299
Whk	1.127	385	202	69	-4	-2	121	12	1.446	464
Sfn	3.140	4.028	544	681	-371	-381	299	347	3.612	4.675
AWf	4.763	5.458	847	925	238	251	817	802	6.665	7.436
Ufo	43	306	23	68	2	6	29	34	97	414
Afj	2.618	2.446	195	189	92	134	189	172	3.094	2.941
Tf	785	893	79	73	1	5	3	2	868	973
Totaal lasten	**21.444**	**21.076**	**3.438**	**3.250**	**50**	**112**	**1.918**	**1.764**	**26.850**	**26.202**

[1] Inclusief rentebaten en -lasten

[2] Inclusief netto-omzet uitvoeringskosten

Wij rubriceren de lasten onder de wet respectievelijk het fonds waarin deze lasten zijn geregeld.

Uitkeringen

De uitkeringen zijn inclusief vakantiegelden en zijn per 1 januari 2014 met 0,53% en per 1 juli 2014 met 0,65% geïndexeerd.

In deze jaarrekening zijn de verhaalde WW-uitkeringen en sociale lasten op overheidswerkgevers in mindering gebracht op de uitkeringslasten respectievelijk de sociale lasten. Deze uitkeringen worden verantwoord in het fonds Ufo. De wijziging is doorgevoerd om de presentatie van verhaal op ERD-werkgevers te uniformeren. Voor 2014 bedroeg het verhaal op overheidswerkgevers inzake uitkeringen € 331 miljoen (2013: € 313 miljoen) en inzake sociale lasten € 46 miljoen (2013: € 40 miljoen).

Het van kracht worden van de wet 'Beperking ziekteverzuim en arbeidsongeschiktheid vangnetters' (kortweg: Bezava) heeft de fondsbelasting van ZW- en WAZO-uitkeringen vanaf 2014 drastisch gewijzigd. Dit geldt in mindere mate ook voor uitkeringen WIA/WGA. Om een beeld van de omvang van deze wijziging te geven zijn onderstaand de uitkeringslasten 2013 herverdeeld over de fondsen waarbij is gesimuleerd dat Bezava reeds in 2013 van invloed is geweest op de fondsbelasting.

Uitkeringslasten 2013 herrekend op basis van Bezava

bedragen x € 1 miljoen	Aof	Whk	Sfn	AWf	Ufo	Afj	Tf	Totaal
Uitkeringslasten 2013 volgens jaarrekening	7.560	385	4.028	5.458	306	2.446	893	**21.076**
Invloed Bezava op ZW-uitkeringen	439	580	-559	-406	-54			0
Invloed Bezava op Wazo-uitkeringen	1.033			-831	-202			0
Invloed Bezava op WIA-WGA uitkeringen		180	-180					0
Uitkeringslasten 2013 op basis van Bezava	**9.032**	**1.145**	**3.289**	**4.221**	**50**	**2.446**	**893**	**21.076**
Uitkeringslasten 2014 volgens jaarrekening	**8.968**	**1.127**	**3.140**	**4.763**	**43**	**2.618**	**785**	**21.444**

De lasten in Aof zijn enigszins afgenomen omdat de uitkeringen WAO en WAZ iets sterker zijn gedaald in vergelijking met de toename van de uitkeringen WIA-IVA en WIA-WGA.

De uitkeringslasten Whk zijn nagenoeg stabiel gebleven omdat de stijging van uitkeringen WIA-WGA gecompenseerd wordt door een vermindering van de uitkeringen ZW-flex.

De economische crisis heeft, ondanks een pril herstel, in 2014 geleid tot een verdere stijging van de WW-lasten. Het prille economische herstel komt tot uiting in lagere WW-lasten bij de Sectorfondsen terwijl de lasten van meer langdurige werkloosheiduitkeringen (AWf) verder zijn gestegen.

De uitkeringslasten van de Wajong zijn gestegen door de stijgende aantallen uitkeringsgerechtigden.

Het Tf betaalt toeslagen (TW), uitkeringen BIA en IOW en tegemoetkomingen arbeidsongeschiktheidswetten (voorheen Wtcg). De toeslagen zijn toegenomen vooral door het grotere beroep op toeslag WAO en WW. De IOW is een inkomensvoorziening voor oudere werklozen. De wet Wtcg is per 1 januari 2014 ingetrokken. De tegemoetkomingen die voortvloeiden uit deze wet worden vanaf 2014 verantwoord onder de wetten die gerelateerd zijn aan de individuele tegemoetkoming. Het betreft de wetten WAO, WIA, WAZ en Wajong. De lasten van deze tegemoetkomingen zijn ten opzichte van 2013 gedaald van € 434 miljoen naar € 296 miljoen als gevolg van de vermindering van de bruto-individuele tegemoetkoming van € 565 in 2013 naar € 390 in 2014. De TRI is vrijwel nihil, omdat de regeling per 1 januari 2011 is beëindigd.

Sociale lasten
De sociale werkgeverslasten volgen de uitkeringen naar wet- en fondsindeling.

Overige baten en lasten
De overige baten en lasten kunnen als volgt worden gespecificeerd:

bedragen x € 1 miljoen		2014		2013
Overige baten				
Ontvangsten inzake faillissementsvorderingen	95		93	
Ontvangsten uit overige verhaalszaken	59		55	
Boetes	61		27	
ESF-subsidies	29		-	
Vrijval voorzieningen	-		1	
Diverse overige baten	8		4	
		252		**180**
Overige lasten				
Lasten van re-integratiemiddelen	189		210	
Dotaties voorzieningen	61		42	
Lasten wet OOS	21		22	
Bijdrage AWf aan operationele lasten SER	13		13	
Diverse overige lasten	18		17	
		302		**304**
Totaal overige baten en lasten		**50**		**124**

Daarnaast verstrekken het AWf en het Aof op basis van verschillende regelingen onderlinge fondsbijdragen aan de sectorfondsen voor een totaalbedrag van € 366 miljoen (2013: € 371 miljoen). Hiervan komen de volgende bijdragen ten laste van het AWf:

- € 199 miljoen (2013: € 213 miljoen) ten gunste van enkele sectorfondsen ter financiering van uitzonderlijk hoge lasten; de zogenoemde lastenplafondregeling (WW);
- € 82 miljoen (2013: € 73 miljoen) ten gunste van alle sectorfondsen ter compensatie van het doorbetalen van de uitkeringen WW aan werklozen bij ziekte gedurende maximaal 13 weken (ZW).

Ten laste van Aof komt € 85 miljoen (2013: € 85 miljoen) voor het gedeeltelijk compenseren van de ziekengeld- en WGA-lasten in de sector uitzendbedrijven.

Uitvoeringskosten naar wet

bedragen x € 1 miljoen	Regulier		Frictiekosten		Overige projecten		W&R projecten		Totaal	
	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013
WAO	84	90	4	5	1	3	1	1	90	99
WIA - IVA	76	68	4	4	1	2	0	0	81	74
WIA - WGA	260	257	11	14	5	8	1	0	277	279
WAZ	3	3	-	-	-	-	-	-	3	3
Wajong	175	158	8	8	3	4	1	0	187	170
OOS	2	2	-	-	-	-	-	-	2	2
Wazo	12	21	1	2	0	1	0	0	13	24
REA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TW	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
BIA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TRI	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Wtcg	-	2	-	-	-	-	-	-	-	2
IOW	1	0	-	-	-	-	-	-	1	0
WW	903	830	48	45	17	24	27	3	995	902
ZW	247	185	12	12	5	6	5	6	269	209
Totaal	**1.763**	**1.616**	**88**	**90**	**32**	**48**	**35**	**10**	**1.918**	**1.764**

De toedeling van de uitvoeringskosten naar wet en fonds is gebaseerd op de notitie 'Toerekening uitvoeringskosten UWV 2014'. De notitie bevat de verdeelsleutels voor de toedeling van de kosten naar wet en fonds. Over de notitie is overeenstemming met het ministerie van SZW bereikt.

Realisatie uitvoeringskosten versus begroting

bedragen x € 1 miljoen	Realisatie 2014	Begroting 2014	Realisatie 2013	Begroting 2013
Personeel	1.298	1.401	1.199	1.332
Huisvesting	124	134	135	141
Automatisering	198	189	189	189
Overige kosten	67	90	71	80
Structurele uitvoeringskosten wettelijke dienstverlening	1.687	1.814	1.594	1.742
Bijzondere baten	-	-	-10	-
Bijzondere lasten	76	-	31	-
Totaal uitvoeringskosten wettelijke dienstverlening	**1.763**	**1.814**	**1.615**	**1.742**
Projectkosten	**125**	**124**	**102**	**114**
Frictiekosten sociaal plan	29	45	37	43
Frictiekosten huisvesting	1	2	10	3
Totaal frictiekosten	**30**	**47**	**47**	**46**
Totaal uitvoeringskosten wettelijke taken sv	**1.918**	**1.985**	**1.764**	**1.902**

De uitvoeringskosten zijn nader onder te verdelen in reguliere kosten, projectkosten en frictiekosten. De projectkosten houden onder meer verband met de invoering van nieuwe wet- en regelgeving. De frictiekosten hebben betrekking op sociaal plan en huisvesting.

De bijzondere lasten betreffen in 2014 een eenmalige storting aan UWV Pensioenfonds van € 36 miljoen in verband met de affinanciering van oude VUT-rechten, alsmede de vorming van een voorziening voor jubileumgratificaties voor een bedrag van € 40 miljoen.

In het vervolg van deze paragraaf wordt een korte toelichting gegeven op de uitvoeringskosten per kostensoort inclusief projectkosten, zoals opgenomen in de staat van baten en lasten.

Personeelskosten

bedragen x € 1 miljoen	2014	2013
Lonen en salarissen	853	817
Sociale lasten	146	126
Pensioenen	131	119
Externe inleen	182	147
Kosten Sociaal Plan	29	37
Overige personeelskosten	68	58
Totaal personeelskosten	**1.409**	**1.304**

Lonen en salarissen – De lonen en salarissen zijn € 36 miljoen (4,4%) hoger dan in 2013. Deze toename is het gevolg van het grotere gemiddelde personeelsbestand en cao-verhogingen.

Pensioenen – De pensioenlasten bedragen € 131 miljoen (2013: € 119 miljoen). De belangrijkste kenmerken van de pensioenregeling zijn:

- De regeling kan worden getypeerd als een toegezegde bijdrageregeling;
- Het pensioengevend salaris wordt bepaald op basis van middelloon;
- Indexatie vindt plaats voor zover de middelen van het fonds dat toelaten. Voor actieve deelnemers vindt indexatie plaats op grond van cao-loonsverhogingen, voor gepensioneerden op grond van de prijsindex.

Tussen UWV en de Stichting Pensioenfonds UWV (hierna: het Pensioenfonds) wordt jaarlijks een financieringsovereenkomst afgesloten. In de financieringsovereenkomst wordt het premiepercentage vastgelegd, evenals de premiegrondslag en de wijze van betalen.

In het premiebeleid wordt in beginsel uitgegaan van een premie die de toename van de aanspraken dekt alsmede de pensioenuitvoeringskosten van het fonds. Randvoorwaarde is dat de premie niet lager mag zijn dan 0% (er vindt dus geen onttrekking van middelen uit het fonds plaats), en niet hoger dan 20% van de totale loonsom.

Op 31 augustus 2014 liep het korte termijn herstelplan van Pensioenfonds UWV ten einde. Op die datum moest het fonds een dekkingsgraad hebben van minimaal 104,5%. De dekkingsgraad per deze datum bedroeg 105,9% wat betekent dat de pensioenen nu niet zijn verlaagd.

Per 1 januari 2015 zijn de financiële en boekhoudkundige regels voor pensioenfondsen gewijzigd. Een van de gevolgen daarvan is dat een nieuwe dekkingsgraad in het leven is geroepen: de beleidsdekkingsgraad. De beleidsdekkingsgraad is de gemiddelde dekkingsgraad over de afgelopen 12 maanden. De beleidsdekkingsgraad is de dekkingsgraad waarop pensioenfondsen hun beleid moeten gaan afstemmen. Per 31 december 2014 bedraagt de beleidsdekkingsgraad 103,4%. Omdat dit onder de minimum vereiste dekkingsgraad van rond de 104,5% ligt, zal het pensioenfonds voor 1 juli 2015 een hernieuwd herstelplan moeten opstellen voor De Nederlandsche Bank.

Het afgelopen jaar is het vermogen van het pensioenfonds opnieuw sterk gestegen. Was het aan het begin van 2014 € 5,0 miljard, aan het eind van 2014 is dat gegroeid naar ongeveer € 6,2 miljard.

Naast de reguliere pensioenpremie is ook een eenmalige pensioenlast van € 36 miljoen opgenomen in verband met de affinanciering van oude VUT-rechten. Deze pensioenlast is onder de vervoers- en overige kosten verantwoord.

Externe inleen – De kosten van externe inleen bedragen € 182 miljoen. De kostentoename heeft voor € 13 miljoen betrekking op uitzendkrachten en voor € 22 miljoen op de kosten van overige externen. De kostentoename is het gevolg van het flexibiliseren van arbeidskosten vooruitlopend op afnemende budgetten voor de uitvoeringskosten in de komende jaren.

Kosten Sociaal Plan – De kosten in het kader van de uitvoering van het Sociaal Plan UWV bedragen € 29 miljoen. De kosten bestaan uit een dotatie aan de reorganisatievoorziening van € 25 miljoen en de kosten van onze mobiliteitscentra van € 4 miljoen.

Overige personeelskosten – Deze kosten betreffen ondermeer opleidingskosten, reiskosten en cateringkosten.

Huisvestingskosten

bedragen x € 1 miljoen	2014	2013
Huren	60	69
Afschrijvingen	18	19
Beveiliging	14	13
Schoonmaak	9	8
Dotatie/vrijval voorzieningen huurafkoop en leegstand	-4	5
Bijzondere waardeverminderingen	-	3
Overige huisvestingskosten	27	27
Totaal huisvestingskosten	**124**	**144**

De huisvestingskosten zijn € 20 miljoen lager dan in 2013, met name door de afbouw van het aantal vestigingen en lagere frictiekosten. Dit laatste komt tot uitdrukking in een lagere dotatie aan de voorziening huurafkoop/leegstand en lagere bijzondere waardeverminderingen.

De inkomsten uit onderverhuur bedragen € 3 miljoen (2013: € 3 miljoen) en zijn in mindering gebracht op de huurlasten.

Automatiseringskosten

De automatiseringskosten (inclusief projecten maar exclusief de personeelskosten van medewerkers werkzaam in de IV-keten) zijn met € 256 miljoen circa 8% hoger dan in 2013 (€ 237 miljoen). Dit wordt met name veroorzaakt door hogere kosten voor ons rekencentrum, de kantoorautomatisering en de netwerkdiensten. In de automatiseringskosten is een bedrag van € 8 miljoen (2013 € 7 miljoen) aan afschrijvingslasten begrepen.

Vervoers- en overige kosten

De vervoers- en overige kosten zijn € 59 miljoen hoger dan in 2013. Dit is voornamelijk het gevolg van eenmalige lasten ten bedrage van € 76 miljoen die in 2014 zijn verantwoord. Het betreft een eenmalige storting aan UWV Pensioenfonds van € 36 miljoen in verband met de affinanciering van oude VUT-rechten, alsmede de vorming van een voorziening voor jubileumgratificaties voor een bedrag van € 40 miljoen. In 2013 was een bedrag aan eenmalige baten en lasten verantwoord van per saldo € 21 miljoen last.

Verbonden partijen

Als verbonden partij worden aangemerkt alle rechtspersonen waarover overheersende zeggenschap, gezamenlijke zeggenschap of invloed van betekenis kan worden uitgeoefend. Met betrekking tot de verbonden partijen wordt informatie opgenomen die nodig is voor het verschaffen van het inzicht.

Het Pensioenfonds UWV is een onafhankelijke stichting. Het Pensioenfonds heeft een eigen bestuur, dat zelfstandig de koers bepaalt. Het pensioenfondsbestuur bestaat uit 9 leden en 3 plaatsvervangend leden. Drie bestuursleden, waaronder de (plaatsvervangend) voorzitter, worden benoemd door de Raad van Bestuur van UWV. Vier bestuursleden (de zogeheten werknemersleden) worden benoemd op voordracht van de Ondernemingsraad. Daarnaast hebben 2 gepensioneerden zitting in het bestuur.

Het Bureau Keteninformatisering Werk en Inkomen (BKWI) is een organisatieonderdeel van UWV dat zich uit hoofde van artikel 5.21 van het Besluit SUWI bezighoudt met de beheertaken op het gebied van de elektronische gegevensuitwisseling binnen de keten. Het bureau is sinds 1 januari 2002 operationeel en werkt in opdracht van het ministerie van SZW. Het bureau verleent diensten aan de SUWI-organisaties, die verenigd zijn in de Programmaraad. De financiële verantwoording van BKWI is nader geregeld in de Wet Structuur Uitvoeringsorganisatie Werk en Inkomen d.d. 29 november 2001 (Wet SUWI). Op grond hiervan legt BKWI zelfstandig verantwoording af over haar activiteiten. De cijfers van BKWI zijn om deze reden niet opgenomen in de jaarrekening van UWV.

Accountantshonorarium

bedragen x € 1,-	2014	2013
Onderzoek van de jaarrekening	143.000	143.000
Andere controleopdrachten	-	-
Adviesopdrachten op fiscaal terrein	-	-
Andere niet-controlediensten	150.000	158.000
Totaal	**293.000**	**301.000**

Conform artikel 2:382a Burgerlijk Wetboek vermelden wij de ten laste van de rechtspersoon gebrachte accountantshonoraria.

WNT verantwoording 2014

Per 1 januari 2013 is de Wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semipublieke sector (WNT) ingegaan. Deze verantwoording is opgesteld op basis van het voor UWV van toepassing zijnde algemene WNT maximum.

Het bezoldigingsmaximum in 2014 voor UWV is € 230.474. Het weergegeven toepasselijke WNT-maximum per persoon of functie is berekend naar rato van de omvang en duur van het dienstverband, waarbij voor de berekening de omvang van het dienstverband nooit groter kan zijn dan 1,0 fte.

Bezoldiging topfunctionarissen

bedragen x € 1,-	mr. drs. B.J. Bruins	A. Paling MBA	drs. J.P.M. Lazeroms
Functie	Voorzitter RvB	Lid RvB	Lid RvB
Duur dienstverband in 2014	1/1 - 31/12	1/1 - 31/12	1/1 - 31/12
Omvang dienstverband (in fte)	1,0	1,0	1,0
Gewezen topfunctionaris?	nee	nee	nee
(Fictieve) dienstbetrekking?	ja	ja	ja
Bezoldiging conform WNT			
Beloning	190.145	179.891	179.891
Belastbare (vaste) onkostenvergoedingen	6.400	6.400	6.400
Beloningen betaalbaar op termijn	24.434	25.159	23.169
Totaal bezoldiging	**220.979**	**211.450**	**209.460**
Toepasselijk WNT-maximum	230.474	230.474	230.474
Motivering van overschrijding	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
Gegevens 2013			
Functie(s) in 2013	Voorzitter RvB	Lid RvB	Lid RvB
Duur dienstverband in 2013	1/1 - 31/12	1/1 - 31/12	1/1 - 31/12
Omvang dienstverband (in fte)	1,0	1,0	1,0
Bezoldiging			
Beloning	190.145	177.782	177.782
Belastbare onkostenvergoedingen	6.400	6.400	6.400
Beloningen betaalbaar op termijn	21.918	23.874	20.568
Totaal bezoldiging 2013	**218.463**	**208.056**	**204.750**

De bezoldiging van de leden van de Raad van Bestuur is vastgelegd in hun rechtspositieregelingen. De bezoldiging is afgestemd op en ligt onder de norm van de WNT met een grensbedrag voor 2014 van € 230.474.

Naast de in de tabel vermelde bezoldiging heeft de werkgever in 2014 de crisisheffing betaald van 16% over het loon uit tegenwoordige dienstbetrekking dat in 2013 is betaald, voor zover dat loon hoger was dan € 150.000. Deze crisisheffing bedroeg voor de topfunctionarissen € 12.214.

Bezoldiging of ontslaguitkering niet-topfunctionarissen

bedragen x € 1	Boventallig	Directeur
Duur dienstverband in 2014	1/1 - 30/11	1/1 - 31/12
Omvang dienstverband (in fte)	1	1
Bezoldiging		
Beloning	103.481	252.268
Belastbare onkostenvergoedingen	-	2.400
Beloningen betaalbaar op termijn	12.563	19.341
Totaal bezoldiging	**116.044**	**274.009**
Toepasselijk WNT-maximum bezoldiging	230.474	230.474
Motivering van overschrijding: zie	nvt	1)
Uitkeringen in 2014 wegens beëindiging dienstverband		
Totaal toegekende uitkeringen wegens beëindiging dienstverband	241.791	-
Toepasselijk WNT-maximum ontslaguitkering	230.474	230.474
Voorgaande functie	Manager IR	Directeur
Motivering van overschrijding: zie	2)	nvt
Gegevens 2013		
Functie(s) in 2013	Boventallig	Directeur
Duur dienstverband in 2013	1/1 - 31/12	1/1-31/12
Omvang dienstverband (in fte)	1	1
Bezoldiging		
Beloning	90.805	151.276
Belastbare onkostenvergoedingen	-	2.400
Beloningen betaalbaar op termijn	12.966	17.305
Totaal bezoldiging 2013	**103.771**	**170.981**

1) De overschrijding wordt veroorzaakt door effectuering van een afspraak uit 2009 met de Raad van Bestuur over niet opgenomen verlofuren in voorgaande jaren. Zonder deze eenmalige tegemoetkoming wordt de norm voor de betreffende functionaris in 2014 niet overschreden.

2) Deze ontslaguitkering betreft een individuele uitkomst op basis van generieke regels van een tijdelijke regeling binnen UWV voor vrijwillige vertrekstimulering van boventallige medewerkers in aanvulling op hun prepensioen.

Gemiddeld aantal werknemers

Gedurende het jaar 2014 waren gemiddeld 16.766 werknemers in dienst op basis van een volledig dienstverband (2013: 16.497). Alle werknemers zijn werkzaam in Nederland. Het gemiddeld aantal fte's per bedrijfsonderdeel was in 2014 respectievelijk 2013 als volgt:

	WERK-bedrijf	SMZ	Uit-keren	K&S	UGD	B&B	Hand-having	Centrale staven	Boven-tallig	Totaal
2013	4.245	3.541	4.411	407	173	950	571	1.769	430	**16.497**
2014	4.457	3.709	4.277	366	168	997	547	1.810	435	**16.766**

Amsterdam, 13 maart 2015

Raad van Bestuur UWV

mr. drs. B.J. Bruins, voorzitter
drs. J.P.M. Lazeroms
A. Paling MBA

11. Overige gegevens

11.1. Controleverklaring van de onafhankelijke accountant

Aan de Raad van Bestuur van UWV

Verklaring betreffende de wettelijke jaarrekening c.a.

Ingevolge Artikel 49 lid 3 van de Wet Structuur Uitvoeringsorganisatie Werk en Inkomen (Wet SUWI) en de bepalingen van en krachtens de Wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semipublieke sector (WNT) hebben wij de volgende elementen die alle deel uitmaken van het Jaarverslag 2014 van het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV) te Amsterdam en hierna samen worden aangeduid als de jaarrekening c.a., gecontroleerd:

- De jaarrekening 2014 van UWV (Jaarverslag 2014, paginanummers 53 tot en met 77). Deze jaarrekening bestaat uit de balans per 31 december 2014 en de staat van baten en lasten over 2014 met de toelichting, waarin zijn opgenomen een overzicht van de gehanteerde grondslagen voor financiële verslaggeving en andere toelichtingen en waarin ook begrepen de 'WNT verantwoording 2014';
- De rapportage over de financiële rechtmatigheid van de uitkomsten van de taakuitvoering over 2014 (Jaarverslag 2014, pagina 44);
- De weergave van de uitgaven aan onderwijsvoorzieningen in 2014 (Jaarverslag 2014, pagina 16 onder 'Re-integratiebudgetten').

Verantwoordelijkheid van de Raad van Bestuur van UWV

De Raad van Bestuur van UWV is verantwoordelijk voor het opmaken van de jaarrekening c.a., alsmede voor het opstellen van de overige onderdelen van het Jaarverslag, alle in overeenstemming met de Wet SUWI en de daarmee verbonden dan wel daaruit voortvloeiende regelgeving, waaronder het Uitvoeringsbesluit onderwijsvoorzieningen voor jongeren met een handicap en de bepalingen van en krachtens de WNT. De Raad van Bestuur van UWV is tevens verantwoordelijk voor een zodanige interne beheersing als zij noodzakelijk acht om het opmaken van de jaarrekening c.a. mogelijk te maken zonder afwijkingen van materieel belang als gevolg van fraude of fouten.

Verantwoordelijkheid van de accountant

Onze verantwoordelijkheid is het geven van een oordeel over de jaarrekening c.a. op basis van onze controle. Wij hebben onze controle verricht in overeenstemming met Nederlands recht, waaronder de Nederlandse controlestandaarden en de regels inzake de accountantscontrole zoals opgenomen in de Regeling SUWI, paragraaf 5.1b, Accountantscontrole en het Controleprotocol WNT. Dit vereist dat wij voldoen aan de voor ons geldende ethische voorschriften en dat wij onze controle zodanig plannen en uitvoeren dat een redelijke mate van zekerheid wordt verkregen dat de jaarrekening c.a. geen afwijkingen van materieel belang bevat.

Een controle omvat het uitvoeren van werkzaamheden ter verkrijging van controle-informatie over de bedragen en de toelichtingen in de verantwoordingen. De geselecteerde werkzaamheden zijn afhankelijk van de door de accountant toegepaste oordeelsvorming, met inbegrip van het inschatten van de risico's dat de jaarrekening c.a. een afwijking van materieel belang bevat als gevolg van fraude of fouten.

Bij het maken van deze risico-inschattingen neemt de accountant de interne beheersing in aanmerking die relevant is voor het opmaken van de jaarrekening c.a. en voor het getrouwe beeld daarvan, gericht op het opzetten van controlewerkzaamheden die passend zijn in de omstandigheden. Deze risico-inschattingen hebben echter niet tot doel een oordeel tot uitdrukking te brengen over de effectiviteit van de interne beheersing van UWV. Een controle omvat tevens het evalueren van de geschiktheid van de gebruikte grondslagen voor financiële verslaggeving en van de redelijkheid van de door de Raad van Bestuur van UWV gemaakte schattingen, alsmede een evaluatie van het algehele beeld van de jaarrekening c.a.

Wij zijn van mening dat de door ons verkregen controle-informatie voldoende en geschikt is om een onderbouwing voor ons oordeel te bieden.

Oordeel
Naar ons oordeel geven de in het Jaarverslag 2014 van UWV opgenomen

- jaarrekening over 2014 met de financiële toelichtingen daarbij waarin begrepen de 'WNT verantwoording 2014';
- de rapportage over de financiële rechtmatigheid van de uitkomsten van de taakuitvoering over 2014; en
- de weergave van de uitgaven in 2014 aan onderwijsvoorzieningen

een getrouw beeld van de uitkomsten van de taakuitvoering van UWV over 2014 in overeenstemming met de Wet SUWI en de daarmee verbonden dan wel daaruit voortvloeiende regelgeving, waaronder het Uitvoeringsbesluit onderwijsvoorzieningen voor jongeren met een handicap en de bepalingen van en krachtens de WNT.

Verklaring betreffende overige bij of krachtens de wet gestelde eisen
Tevens vermelden wij dat de overige delen van het Jaarverslag, voor zover wij dat kunnen beoordelen, verenigbaar zijn met de jaarrekening c.a.

Amsterdam, 13 maart 2015

F. van Galen RA
Accountantsdienst UWV
Postbus 58285
1040 HG Amsterdam

11.2. Verwerking saldo baten en lasten

De programmabaten en -lasten worden toegerekend aan het fonds, waaraan bij wet de financiering is opgedragen.

Onze uitvoeringskosten komen – in overeenstemming met de Wet SUWI, artikel 45 lid 2, respectievelijk artikel 117b lid 7 Wet financiering sociale verzekeringen – ten laste van het Algemeen Werkloosheidsfonds, het Arbeidsongeschiktheidsfonds, het Arbeidsongeschiktheidsfonds jonggehandicapten, het Toeslagenfonds, het Uitvoeringsfonds voor de overheid, de Werkhervattingskas en de Sectorfondsen.

In artikel 119 lid 3 Wet financiering sociale verzekeringen is bepaald dat indien met betrekking tot een fonds de lasten de baten blijken te overtreffen, het tekort niet wordt gedekt uit een ander fonds.

Het saldo van de programmabaten en -lasten en de uitvoeringskosten wordt jaarlijks toegevoegd of onttrokken aan het vermogen van de desbetreffende fondsen. De verwerking van het saldo van baten en lasten 2014 (per saldo € 2.438 miljoen last) is als volgt:

Onttrekking Fondsvermogen	€ 2.373 miljoen
Onttrekking Bestemmingsfondsen	€ 65 miljoen
Totaal	€ 2.438 miljoen

11.3. Vorming en vrijval fondsen en reserveringen

In 2014 hebben wij een bedrag van € 65 miljoen aan kosten ten laste van de bestemmingsfondsen gebracht. Deze kosten zijn geheel besteed aan de aangegeven doelen. Van het positieve begrotingsresultaat 2014 ad € 67 miljoen hebben wij een bedrag van € 28 miljoen toegevoegd aan de bestemmingsfondsen en € 20 miljoen aan de egalisatiereserve. De resterende € 19 miljoen is reeds in bestemmingsfondsen opgenomen (wel vrijgegeven voor 2014, maar niet besteed).

Daarnaast is ultimo 2014 het restant van het Bestemmingsfonds Re-integratie WW ad € 13 miljoen vrijvallen ten gunste van het bestemmingsfonds Frictiekosten, en is het bestemmingsfonds Re-integratietrajecten en -voorzieningen met € 1 miljoen verlaagd.

Op grond van Wet SUWI, artikel 47 lid 1 onder f, behoeven wij de voorafgaande instemming van de minister van SZW voor een besluit tot het vormen van fondsen en reserveringen. Deze instemming hebben wij verkregen op 13 maart 2015.

De bestemmingsfondsen en de egalisatiereserve zijn gevormd ten laste van het fondsvermogen. Het verloop van deze fondsen en reserveringen in 2014 kan als volgt worden weergegeven:

Bestemmingsfondsen en egalisatiereserve

bedragen x € 1 miljoen	1-1-2014	Onttrekking	Dotatie / vrijval	31-12-2014	Gebruik in 2015	Gebruik in 2016 e.v.
BESTEMMINGSFONDSEN						
W&R-projecten						
a. Elektr. Gegevensuitwisseling	3,5	-	-3,5	-	-	-
b. SUB/Walvis	2,0	-	-2,0	-	-	-
c. Modernisering ziektewet	1,3	-1,3	-	-	-	-
d. Single Permit	0,8	-0,2	-0,6	-	-	-
e. Burgerservicenummer (RNI)	0,3	-0,3	-	-	-	-
f. Vertrokken Onbekend Waarheen	0,6	-0,6	-	-	-	-
g. Ned. handelsregister project	0,5	-	-0,5	-	-	-
	9,0	**-2,4**	**-6,6**	**-**	**-**	**-**
Reguliere activiteiten						
a. Arbeidsparticipatie 55+	4,8	-	-4,8	-	-	-
b. EU-verordening 883	1,1	-0,2	-0,9	-	-	-
c. IDM	0,6	-0,6	-	-	-	-
d. Kassiersfunctie Programmaraad	0,8	-0,8	-	-	-	-
e. Leerwerkloketten	0,2	-0,2	-	-	-	-
	7,5	**-1,8**	**-5,7**	**-**	**-**	**-**
Frictiekosten	**198,9**	**-61,3**	**53,0**	**190,6**	**74,0**	**116,6**
Programmakosten						
a. Re-integratietrajecten en -voorzieningen	12,2	-	-0,9	11,3	11,3	-
b. Re-integratiebudget WW	12,7	0,0	-12,7	-	-	-
	24,9	**0,0**	**-13,6**	**11,3**	**11,3**	**0,0**
TOTAAL bestemmingsfondsen	**240,3**	**-65,5**	**27,1**	**201,9**	**85,3**	**116,6**
EGALISATIERESERVE						
1. W&R-projecten						
a. Elektr. Gegevensuitwisseling	-	-	3,5	3,5	-	3,5
b. SUB/Walvis	-	-	2,0	2,0	-	2,0
c. Single Permit	-	-	0,6	0,6	0,6	-
d. Ned. handelsregister project	-	-	0,5	0,5	-	0,5
e. Implementatie P-wet	-	-	4,1	4,1	4,1	-
f. Implementatie kindregelingen	-	-	0,4	0,4	0,4	-
	-	**-**	**11,1**	**11,1**	**5,1**	**6,0**
2. Reguliere activiteiten						
a. Arbeidsparticipatie 55+	-	-	4,8	4,8	4,8	-
b. EU-verordening 883	-	-	0,9	0,9	0,2	0,7
c. Vervangingsinvesteringen BKWI	-	-	2,0	2,0	0,8	1,2
d. Uitloop experiment WGA	-	-	0,6	0,6	0,6	-
e. Arbeidsparticipatie 50+	-	-	0,6	0,6	-	0,6
f. Evaluatie leerwerkloketten	-	-	0,1	0,1	0,1	-
	-	**-**	**9,0**	**9,0**	**6,5**	**2,5**
TOTAAL egalisatiereserve	**-**	**-**	**20,1**	**20,1**	**11,6**	**8,5**

11.4. Statutaire zeggenschap Raad van Bestuur

In de Wet SUWI, artikel 6 lid 1, is geregeld dat wij een Raad van Bestuur hebben die met de dagelijkse leiding is belast. De Raad van Bestuur oefent de taken en bevoegdheden uit die bij of krachtens de wet aan UWV zijn opgedragen.

11.5. Gebeurtenissen na balansdatum

Er hebben zich na balansdatum geen feiten of gebeurtenissen voorgedaan die vermelding in dit jaarverslag noodzakelijk maken.

Lijst van afkortingen

ABU	Algemene Bond Uitzendondernemingen
ACE	Activeren en controleren geeft effect
Afj	Arbeidsondersteuningsfonds jonggehandicapten
AG	arbeids(on)geschiktheid
AKW	Algemene Kinderbijslagwet
Aof	Arbeidsongeschiktheidsfonds
Aok	Arbeidsongeschiktheidskas
ANW	Algemene nabestaandenwet
AOW	Algemene Ouderdomswet
AWf	Algemeen Werkloosheidsfonds
BeZaVa	wet Beperking ziekteverzuim en arbeidsongeschiktheid vangnetters
Bia	Tijdelijke wet beperking inkomensgevolgen arbeidsongeschiktheidsverzekeringen
BIR	Baseline Informatiebeveiliging Rijksdienst
BKWI	Bureau Keteninformatisering Werk en Inkomen
BLAU	Basisregistratie Lonen, Arbeids- en Uitkeringsverhoudingen
BOCU	Bestuurders Overleg Compacte Uitvoering
BRP	Basisregistratie Personen
bsn	Burgerservicenummer
BW	Burgerlijk Wetboek
Cao	Collectieve arbeidsovereenkomst
CBP	College Bescherming Persoonsgegevens
CBS	Centraal Bureau voor de Statistiek
CISO	Chief Information Security Officer
CIZ	Centrum Indicatiestelling Zorg
CRD	Compacte Rijksdienst
CRvB	Centrale Raad van Beroep
EER	Europese Economische Ruimte
ERD	Eigenrisicodrager
ESF	Europees Sociaal Fonds
EU	Europese Unie
IND	Immigratie- en Naturalisatiedienst
IOW	Inkomensvoorziening oudere werklozen
IV	Informatievoorziening
IVA	Inkomensvoorziening Volledig en duurzaam Arbeidsongeschikten
IWI	Inspectie Werk & Inkomen
KCC	Klanten Contactcentrum
KWN	Kantoorautomatisering, werkplekken en netwerken
MVO	Maatschappelijk verantwoord ondernemen
NCDO	Nationaal Commissaris Digitale Overheid
nWajong:	nieuwe Wajong
OCW	(ministerie van) Onderwijs, Cultuur en Wetenschap
OOS	Overige onderwijssubsidies
OM	Openbaar Ministerie
OR	Ondernemingsraad
oWajong	oude Wajong
PaWa	Passend werkaanbod
RBB	Rijksbrede Benchmark
REA	Wet Re-integratie Arbeidsgehandicapten
RNI	Registratie Niet-ingezetenen
SBB	Stichting Samenwerking Beroepsonderwijs Bedrijfsleven
Sfn	Sectorfondsen
SUB	Samenwerking UWV en Belastingdienst
SMBA	Sociaal-Medische Beoordeling van Arbeidsvermogen
SNG	Stichting Netwerk Gerechtsdeurwaarders
SUWI	Structuur uitvoeringsorganisatie werk en inkomen
Sv	sociale verzekeringen
SVB	Sociale Verzekeringsbank
SZW	(ministerie van) Sociale Zaken en Werkgelegenheid
Tf	Toeslagenfonds
TW	Toeslagenwet
TRI	Tijdelijke regeling inkomensgevolgen herbeoordeelde arbeidsongeschikten

Ufo	Uitvoeringsfonds voor de Overheid
UWV	Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen
VB	verantwoord begroten
VIA	Vooringevulde aangifte
VIR	Voorschrift Informatiebeveiliging Rijksdienst
VNG	Vereniging van Nederlandse Gemeenten
VUT	Vervroegde uittreding
Wajong	Wet werk en arbeidsondersteuning jonggehandicapten
Walvis	Wet administratieve lastenverlichting en vereenvoudiging in sociale verzekeringswetten
WAO	Wet op de arbeidsongeschiktheidsverzekering
WAZ	Wet arbeidsongeschiktheidsverzekering zelfstandigen
Wazo	Wet arbeid en zorg
Wbp	Wet bescherming persoonsgegevens
Wfsv	Wet financiering sociale verzekeringen
WGA	Werkhervatting gedeeltelijk arbeidsongeschikten
Whk	Werkhervattingskas
WIA	Wet werk en inkomen naar arbeidsvermogen
WNT	Wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semipublieke sector
WOZ	Wet waardering onroerende zaken
W&R	Wet- en regelgeving
Wsw	Wet sociale werkvoorziening
WTCG	Wet tegemoetkoming chronisch zieken en gehandicapten
WW	Werkloosheidswet
WWB	Wet werk en bijstand
Wwz	Wet werk en zekerheid
ZEZ	Regeling zelfstandig en zwanger
ZVW	Zorgverzekeringswet
ZW	Ziektewet

Colofon

Uitgave
UWV
Financieel Economische Zaken

Bezoekadres
UWV Hoofdkantoor
La Guardiaweg 116
1043 DL Amsterdam

Postadres
Postbus 58285
1040 HG Amsterdam

Inlichtingen
020-6875703

Auteurs
Hans Berghuis
Lydia Tabois

Disclaimer

werken aan perspectief